

**LAPORAN PENELITIAN Madya
Bidang Ilmu Administrasi Negara**



**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN
(STUDI KASUS DI PEMERINTAH
KOTA TANGERANG SELATAN)**

Oleh:

**Yuli Tirtariandi El Anshori
Enceng**

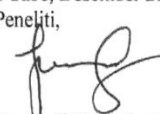
**Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UNIVERSITAS TERBUKA
Tahun 2012**

Lembar Pengesahan
Laporan Penelitian Madya Bidang Keilmuan
Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Terbuka

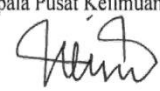
1. a. Judul Penelitian : Analisis Pelayanan Publik Bidang Perizinan (Studi Kasus di Kota Tangerang Selatan)
- b. Bidang Penelitian : Keilmuan
- c. Klasifikasi Penelitian : Penelitian Madya
- d. Bidang Ilmu : Ilmu Administrasi Publik/ Administrasi Negara
2. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Yuli Tirtariandi El Anshori, SIP, M.AP
 - b. N I P : 197707112006041002
 - c. Gol. Kepangkatan : Penata/ IIIc
 - d. Jabatan Akademik : Lektor
 - e. Fakultas : FISIP
 - f. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
3. Anggota Peneliti
 - a. Jumlah Anggota : 1 (satu) Orang
 - b. Nama Anggota/Unit Kerja : 1. Drs. Enceng, M.Si/FISIP-UT
4. a. Periode Penelitian : 2012
- b. Lama Penelitian : 8 (delapan) Bulan
5. Biaya Penelitian : Rp.20.000.000 (Dua Puluh Juta Rupiah)
6. Sumber Biaya : Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Terbuka



Pondok Cabe, Desember 2012
 Ketua Peneliti,


 Yuli Tirtariandi El Anshori
 NIP 197707112006041002

Menyetujui,
 Kepala Pusat Keilmuan


 Dra. Endang Nugraheni, M.Ed.
 NIP. 19570422 198503 2 001

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Pengesahan	2
Daftar Isi	3
Daftar Tabel dan Gambar	5
Abstrak	6
Prakata	7
BAB I PENDAHULUAN	8
A. Latar Belakang Masalah	8
B. Rumusan Permasalahan	12
C.. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Pelayanan Publik	14
B. Inovasi	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Tipe dan Desain Penelitian	20
B. Lokasi Penelitian	20
C. Teknik Penentuan Informan Penelitian	20
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Teknik Analisis Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Profil Kota Tangerang Selatan	22
B. Analisis Pelayanan Publik Bidang Perizinan di Tangerang Selatan	28
B.1. Profil BP2T Kota Tangerang Selatan	29
B.2. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan	31
C. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan	37
C.1. Ketiadaan Peraturan Hukum	37
C.2. Masalah Koordinasi dengan SKPD Teknis	41

C.3. Sistem dan Mekanisme Kerja	42
C.4. Masalah Sumber Daya Manusia (SDM)	44
D. Inovasi Pelayanan oleh BP2T	44
D. 1. Pengadaan Mobil Pelayanan Keliling	44
D.2 Sertifikasi ISO 9001:2008	47
D.3. Perbaikan Sistem dan Mekanisme Kerja	47
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
 DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53
Pedoman Wawancara	53
Transkrip Wawancara	55
Peta Rencana Pola Ruang Kota Tangerang Selatan Tahun 2011-2031	64

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Tabel 4.1.	Jumlah Kelurahan dan Desa per Kecamatan Kota Tangerang Selatan Tahun 2010	22
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Kota Tangerang Selatan Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2010	23
Tabel 4.3	Kepadatan Penduduk per Kecamatan di Kota Tangerang Selatan Tahun 2010	24
Tabel 4.4.	Jenis pelayanan perizinan yang dikelola oleh BP2T Tangerang Selatan ...	27
Tabel 4.5.	Permohonan Usulan Rekomendasi Ruang/Lahan ke Dinas Tata Kota Bangunan dan Permukiman Tangerang Selatan Periode Juli-Oktober 2012	40
Tabel 4.6.	Jumlah Pemohon Perizinan Bidang Pembangunan dan Lingkungan Januari-Desember 2011	45
Tabel 4.7.	Jumlah Pemohon Perizinan Bidang Perekonomian dan Kesra Januari-Desember 2011	46
Tabel 4.8.	Realisasi PAD Tangsel dari Retribusi Perizinan Tahun 2011 ...	47
Tabel 4.9.	Target dan Realisasi PAD Tangsel dari Retribusi Perizinan 1 Januari – 28 September 2012	48
Gambar 2.1.	Conceptual Model of Service Quality	17
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BP2T Kota Tangerang Selatan	26
Gambar 4.2.	Mekanisme perizinan di BP2T Kota Tangerang Selatan	28

ABSTRAK

Analisis Pelayanan Publik Bidang Perizinan (Studi Kasus di Kota Tangerang Selatan)

**Yuli Tirtariandi El Anshori
Enceng
FISIP-UT**

Pelayanan publik bidang perizinan menjadi masalah yang banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut umumnya adalah menyangkut transparansi biaya dan lamanya waktu penyelesaian perizinan. Hal tersebut juga terjadi di Kota Tangerang Selatan. Banyak keluhan dari masyarakat khususnya pelaku usaha tentang pelayanan perizinan di Kota Tangerang Selatan yang dinilai berbelit-belit dan tidak pro-investasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode yang dipakai adalah studi kasus. Informan dalam penelitian ini adalah penyelenggara pelayanan perizinan yaitu BP2T Tangerang Selatan dan para pelaku usaha. Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara terstruktur, observasi, serta kajian terhadap dokumen terkait. Sedangkan analisis terhadap data yang terkumpul dalam penelitian ini dilaksanakan dengan metode triangulasi.

Hasil penelitian memperlihatkan fakta bahwa pelayanan publik bidang perizinan di Tangerang Selatan masih belum sesuai harapan. Masih terjadi kesenjangan antara pelayanan yang seharusnya diterima pengguna jasa dengan pelayanan yang diberikan oleh pemkot. Kemudian ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan yaitu ketiadaan payung hukum yang jelas misalnya Izin Usaha Toko Modern, faktor koordinasi antara BP2T dengan SKPD lainnya. sistem dan mekanisme kerja yang belum mapan, serta masalah SDM yang masih memerlukan perbaikan. Berbagai kelemahan yang masih dijumpai dalam pelayanan perizinan oleh BP2T sudah berupaya diatasi dengan melakukan berbagai langkah terobosan dan inovasi, seperti pengadaan mobil layanan keliling, sertifikasi ISO untuk 5 layanan perizinan, serta optimalisasi layanan online.

Kata kunci : *Analisis, Pelayanan Publik, Perizinan*

Prakata

Syukur alhamdulillah kami panjatkan ke hadirat Allah SWT sehingga kami dapat menyelesaikan penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Bidang Perizinan (Studi Kasus di Kota Tangerang Selatan). Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran tentang pelayanan publik di bidang perizinan. Era transparansi dan demokratisasi yang sedang berjalan menuntut pemerintah selaku pelayan publik untuk dapat memberikan pelayanan publik yang prima. Terlebih lagi di bidang perizinan kita masih sering mendengar banyaknya keluhan tentang waktu dan biaya. Hal ini sejalan dengan amanat berbagai peraturan perundang-undangan misalnya UU Pelayanan Publik.

Kami menyadari masih banyak kekurangan dalam laporan akhir penelitian ini. Berbagai masukan kepada kami ketika pelaksanaan seminar hasil penelitian sudah berupaya kami akomodir dalam perbaikan hasil penelitian ini. Meskipun demikian, kami masih mengharapkan masukan dan kritik untuk perbaikan di masa mendatang. Seperti kata pepatah “Kita tak layak mendapatkan pujian jika kita tidak mau dikritik”. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini.

Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat berguna bagi pengayaan Ilmu Administrasi Negara khususnya tentang pelayanan publik.

Pondok Cabe, Desember 2012

Tim Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Pelayanan publik saat ini semakin mendapat sorotan masyarakat, terkait dengan menguatnya era keterbukaan dan demokrasi. Masyarakat menjadi semakin berani dalam menyampaikan keluhan dan kritik terhadap pelayanan publik. Oleh sebab itu pemerintah dituntut memaksimalkan kinerjanya dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan pelayanan dalam upaya mencapai tujuan pelayanan yang sesuai dengan aspirasi masyarakat.

Terkait dengan upaya pemerintah meningkatkan pelayanan publik, konsep desentralisasi melalui otonomi daerah, pada hakikatnya adalah sebuah upaya memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Dengan otonomi daerah diharapkan pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efisien dan efektif. Efisien dalam arti masyarakat tidak perlu membuang waktu dan biaya terlalu banyak untuk mengurus hal-hal yang diperlukan ke pusat, karena pemerintah daerah telah diberi wewenang mengurus urusannya. Efektif dalam arti masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas.

Konsep desentralisasi sebagaimana dicita-citakan, pada tataran implementasi tidak serta merta menjadikan kinerja daerah meningkat dalam mengelola urusan publiknya, justru masih sering terjadi ketidakefisienan dan keefektifan. Penyelenggaraan urusan publik yang berpindah dari pusat ke daerah, ternyata memberikan juga 'kesempatan pindah' praktek korupsi dari 'pusat ke daerah'. Ini terlihat dari banyaknya pejabat daerah baik di birokrasi maupun di non birokrasi (lembaga legislatif) yang terlibat kasus hukum, politisasi birokrasi merajalela, serta pelayanan di daerah menjadi lahan rebutan antar daerah sehingga pungutan menjadi berlapis-lapis untuk satu produk layanan publik.

Kinerja birokrasi yang masih kurang baik inilah yang kemudian dinilai sebagai kegagalan dalam semangat desentralisasi. Sebagai contoh lain, terjadi beberapa kasus yang menunjukkan banyak tindakan indiscipliner yang dilakukan birokrat sehingga

hal ini mengurangi kredibilitas dan performanya sebagai pelayan publik. Misalnya pada sebuah kesempatan sidak (inspeksi mendadak) yang dilakukan oleh seorang pejabat daerah setempat, didapati sebanyak 50% lebih karyawan pada sebuah kantor dinas daerah mangkir dari pekerjaannya. Bahkan dinyatakan sebagian besarnya tersebut membolos tanpa keterangan. Lebih memprihatinkan lagi, ternyata kondisi seperti itu hampir terjadi setiap harinya (http://www.suaramerdeka.com/harian/0310/06/x_jtg.html, diakses 20 Februari 2012). Hal ini tentu saja menambah daftar panjang buruknya birokrasi (selain prosedur birokrasi yang berbelit-belit, lama, kurang peka terhadap tuntutan masyarakat, dan lainnya).

Upaya-upaya untuk melakukan perubahan dan inovasi dalam pelayanan publik sebenarnya telah ada. Contoh konkrit tentang program-program inovatif seperti pelaksanaan proyek-proyek untuk mengentaskan kemiskinan, pengembangan ekonomi lokal, penyederhanaan perijinan, dan kegiatan lainnya yang terkait dengan pelayanan publik dapat ditemukan di berbagai daerah. Ada beberapa inovasi yang menjadi sangat dikenal karena memberikan pelajaran yang menarik yang bisa menjadi bahan bagi berbagai daerah yang berniat untuk mereformasi diri, seperti reformasi birokrasi melalui *reinventing local government* yang berhasil jika ada inovasi dan terobosan yang berkesinambungan untuk meningkatkan kinerja dan *network* agar perubahan menjadi lebih cepat menyebar dan mendapat dukungan. Misalnya pengalaman Kota Sragen dalam menyederhanakan proses perijinan yang sering dijadikan contoh oleh kota-kota lain. Kemudian keberhasilan pemerintah Kota Surakarta dalam menciptakan model pelayanan publik yang partisipatif dan sekaligus berkeadilan, seperti bagaimana pemerintah Kota Surakarta menangani masalah Pedagang Kaki Lima, tanpa menimbulkan kerusuhan. Juga, inovasi dalam mempersingkat alur perijinan (investasi). Kalau dulu mengurus perijinan memakan waktu berbulan-bulan bahkan tahunan, saat ini pelayanan hanya dipatok empat hingga enam hari saja.

Inovasi di bidang pelayanan publik, idealnya secepat mungkin dilakukan dalam suatu organisasi pemerintahan, mengikuti alur tuntutan masyarakat, demi kebaikan pelayanan itu sendiri, kinerja pemerintah dan kepuasan masyarakat. Terlebih bagi pemerintahan kota yang baru melepas diri dari organisasi induk. Sebagai organisasi yang baru mendapatkan otonomi, dengan sendirinya seharusnya memiliki keluwesan dalam menata organisasinya, dibanding organisasi induk yang pada umumnya telah

tercemar dengan budaya organisasi lama yang cenderung diwarnai penyakit-penyakit birokrasi, seperti korupsi, kolusi dan nepotisme.

Kota Tangerang Selatan merupakan kota yang 'baru' memiliki hak otonominya berdasarkan Undang-Undang No.51 tahun 2008 tentang pembentukan Kota Tangerang Selatan. Tadinya kota ini menjadi bagian dari Kabupaten Tangerang. Kota Tangerang Selatan terletak di Provinsi Banten dengan jumlah penduduk sebesar 1.303.569 jiwa (2010) tersebar di tujuh kecamatan yaitu: Serpong, Serpong Utara, Ciputat, Ciputat Timur, Pondok Aren, Pamulang dan Setu dengan kepadatan penduduk 8.646 jiwa/km² dengan laju pertumbuhan penduduk dari tahun 2000-2010 sebesar 4,74% (*Sebaran dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana di Tangerang Selatan*, <http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/53291/BAB%20I%20Pendahuluan.pdf?sequence=3> diakses pada tanggal 20 Februari 2012).

Terwujudnya pemekaran (memperoleh hak otonomi/lepas) dari Kabupaten Tangerang karena meningkatnya beban dan volume kerja bidang pemerintahan, pembangunan serta pelayanan masyarakat. Di samping itu, terbentuknya Kota Tangerang Selatan tidak terlepas karena adanya aspirasi masyarakat setempat, yang menginginkan perbaikan pelayanan di bidang pemerintahan dan pembangunan, supaya tingkat kesejahteraan meningkat. Pengelolaan daerah secara otonomi dan mandiri diharapkan dapat memperpendek rentang kendali pemerintahan, sehingga pengelolaan potensi daerah dan sumberdaya manusia bisa lebih optimal.

Kota Tangerang Selatan, dari segi umur memang masih seumur jagung, sehingga klaim keberhasilan pelayanan publik bisa jadi masih jauh dari harapan. Namun, walaupun dari sisi pelayanan publik masih patut dipertanyakan, kota ini di tahun 2011 mendapat predikat opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) dari Badan Pemeriksa Keuangan. Predikat ini didapat karena beberapa faktor, yakni komitmen dari pimpinan untuk memperbaiki sistem administrasi dan laporan keuangan, kualitas sumber daya manusia, adanya sertifikasi dalam proses pengadaan barang dan jasa yang mencapai 200 pegawai, serta komitmen dari DPRD dalam mendukung program kerja.

Dengan diraihnya predikat WTP, sebenarnya kota ini menyimpan potensi birokrasi yang baik. Kunci sukses pengelolaan terletak pada kemampuan para pengelola yang menduduki birokrasi pemerintahan, mulai dari yang menduduki posisi yang tertinggi sampai yang terendah. Mulai dari Wali Kota, Kepala

Dinas/Instansi, Camat sampai Lurah/Kepala Desa, dan DPRD. Bisakah mereka berperan dengan benar-benar berorientasi pada ‘penyelenggaraan yang berkualitas dan profesional,’ dalam hal melayani masyarakat, terutama yang terbelenggu persoalan kemiskinan, sampah, kemacetan, pengangguran, pendidikan dan kesehatan. Itulah esensi pembentukan daerah otonom baru. Tidak hanya untuk mengejar predikat WTP dalam pertanggungjawaban pengelolaan keuangan. Sebab, bila merujuk pada hasil poling yang dilakukan oleh Tangerang Public Transparency Watch (TRUTH), terhadap 260 responden di empat kecamatan, masing-masing Pamulang, Serpong, Ciputat dan Setu, pada 14-15 Mei 2011, umumnya responden memandang pelayanan publik di Kota Tangsel masih buruk. Yang terburuk adalah soal sampah (75 persen responden). Lima pelayanan publik lain yang terburuk adalah seputar kualitas infrastruktur jalan (73,07 persen), manajemen transportasi dan tata ruang (67,3 persen), pendidikan (55,76 persen) dan soal administrasi kependudukan (46,15 persen) (<http://www.kabar6.com/tangerang-raya/tangerang-selatan/79-polling-truth-pelayanan-publik-di-tangsel-buruk.html> diakses pada 18 Februari 2012).

Pemerintah Kota Tangerang Selatan dituntut untuk menjadi penyelenggara yang bukan hanya ‘sekedar menyelenggarakan’ atau ‘sekedar berjalan’, namun harus benar-benar berorientasi pada ‘penyelenggaraan yang berkualitas dan profesional’. Kinerja aparatur pemerintahan pascapemekaran menurut survey TRUTH dinilai tidak lebih baik ketimbang sebelum pemisahan wilayah (pemekaran) dari Kabupaten Tangerang. Hanya 17,30 persen atau sekitar 44 orang yang menjawab menjadi lebih baik. Sisanya, 23,07 persen, menyatakan kinerja aparatur semakin buruk dan 59,61 persen menyatakan biasa saja. Yang paling dikeluhkan adalah sikap yang tidak simpatik, kinerja lambat, dan tidak menguasai masalah (news.com/2011/berita/05/26/layanan-publik-buruk-pemkot-tangsel-diminta-selesaikan-dalam-100-hari.html, diakses pada 18 Februari 2012).

Pengelolaan pelayanan publik di era otonomi daerah menjadi variabel penting yang akan mempengaruhi proses menjadi daerah otonom yang berhasil. Salah kelola akan mengurangi hak publik sebagai pihak yang seharusnya menerima manfaat dari kehadiran Kota Tangerang Selatan. Oleh karena itu, peningkatan fungsi pelayanan terhadap masyarakat harus menjadi prioritas utama. Mengenai layanan publik bidang perizinan di Tangerang Selatan menjadi masalah yang cukup krusial karena ditengarai pengurusan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T)

Pemerintah Kota Tangerang Selatan sering dipersulit. Hal ini dikemukakan Kepala Badan Penanaman Modal Daerah (BPMD) Kota Tangerang Selatan Oting Ruhiyat. Ia mengatakan bahwa investasi untuk menciptakan pembangunan di Kota Tangerang Selatan mengalami kemerosotan. Penyebabnya adalah para pengusaha memprotes proses perizinan di BP2T Tangerang Selatan yang harus melalui beberapa tahap dan sangat menyulitkan (<http://tangselkita.com/berita-1384-oknum-bp2t-tangsel-bermain-proses-perizinan.html>, diakses 20 April 2012). Bahkan nampaknya prosedur yang rumit inilah yang menyebabkan banyak pengusaha di tangsel belum memiliki SIUP dan TDP.

Keluhan masyarakat tentang pelayanan perizinan di Kota Tangsel ini misalnya Sejumlah pengusaha yang berdomisili di Kota Tangerang Selatan (Tangsel) mengeluhkan proses perizinan yang dilaksanakan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) setempat. Pasalnya, beberapa perizinan tidak dituntaskan dalam waktu singkat dan masih berbelit. Belum lagi, banyaknya oknum yang bergentayangan membuat mereka risih.

Keluhan tersebut misalnya diungkapkan dalam pertemuan Pengusaha dengan BP2T Kota Tangsel di Rumah Makan Pondok Kemangi, Jalan Raya Serpong, Kota Tangerang Selatan (Tangsel), Senin (22/10). Keluhan itu antara lain, izin yang dipersulit, dipatok biaya tinggi dan adanya oknum dari aparat Satpol PP yang kerap datang tanpa surat tugas resmi. Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kota Tangsel mengungkapkan salah satu hal yang kerap dipertanyakan para pengusaha adalah soal mekanisme pembuatan izin, waktu proses pembuatannya, sampai dengan biaya izin yang harus dibayarkan pengusaha. Diantaranya izin HO, SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), IMB (Izin Mendirikan Bangunan) dan izin Reklame. Beberapa jenis perizinan ini banyak dikeluhkan karena tidak ada kepastian proses, cara dan biaya. (diunduh dari <http://www.kabar6.com/tangerang-raya/tangerang-selatan/5684-pengusaha-keluhkan-proses-pengurusan-ijin-di-tangsel.html> tangsel.html, 22 Oktober 2012, diunduh 22 Nov 2012, pukul 09.00 WIB) .

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan ?

Dalam penelitian ini, akan diteliti bagaimana pelaksanaan pelayanan publik serta inovasi yang dilakukan Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam bidang layanan perizinan. Peneliti akan mencoba mengidentifikasi bagaimana pelayanan publik yang telah dilaksanakan dibandingkan dengan pelayanan yang seharusnya dilaksanakan. Kemudian penelitian ini akan mencoba mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik bidang perizinan tersebut.

C. Tujuan Penelitian

1. Mendapatkan gambaran pelaksanaan pelayanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan
2. Menemukan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan

D. Manfaat Penelitian

1. Berdasarkan kegunaan akademik. Diharapkan memberi kontribusi positif terhadap pengembangan studi administrasi negara khususnya mengenai pelayanan publik.
2. Berdasarkan manfaat praktis. Diharapkan hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima di Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

Pelayanan umum adalah “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya” (Moenir, 2002:26-27). Sedangkan Kotler (1997:227) menyatakan pelayanan adalah sebagai berikut: “*service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership for of anything. Its production may or may not be tied to physical product.*”

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat. Selain itu hal penting yang sering dijadikan argumen perlunya otonomi daerah adalah bahwa dimensi pelayanan publik yang semakin terdesentralisasi pada tingkat lokal. Hal ini sejalan dengan fungsi pokok pemerintah daerah (*local government*) yaitu, pertama, fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*) yang terdiri atas pelayanan lingkungan dan pelayanan personal. Kedua, fungsi pelaksanaan pembangunan. Ketiga, fungsi perlindungan. Untuk melaksanakan fungsi-fungsi tersebut pegawai pemerintah daerah harus dapat menindaklanjuti atau menjabarkan dalam penyelenggaraan pelayanan umum/pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan fungsi masing-masing unit pelayanan.

Skelcher (1992:3) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat: yaitu: 1) *standard*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat. 2) *openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan; 3) *information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan; 4) *choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan; 5) *non discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin; 6) *accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan; 7) *redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian *complain* yang mudah.

Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dari hakikat pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan publik yang dimaksud perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yaitu: aspek proses internal organisasi (pelayan); serta aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkap Skelcher yang membagi pelanggan dalam pelayanan publik menjadi dua bagian, yaitu pelanggan internal dan eksternal. Dan perhatian pelayanan sering difokuskan pada pelanggan eksternal, yaitu masyarakat sebagai *stakeholder*.

Upaya perbaikan pelayanan di sektor publik menjadi mengemuka dengan adanya “*reinventing government*” seperti yang ditulis Osborne dan Gaebler yang mengemukakan 10 asas dalam menata ulang pemerintahan, yaitu: 1) pemerintahan yang berkualitas: mengarahkan ketimbang mengayuh; 2) pemerintah milik masyarakat: memberi wewenang ketimbang melayani, 3) pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan; 4) pemerintah yang digerakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan; 5) pemerintah yang berorientasi hasil: membiayai hasil bukan masukan; 6) pemerintah berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi; 7) pemerintah wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan; 8) pemerintah antisipatif: mencegah daripada mengobati; 9) pemerintah desentralisasi: memberikan kewenangan; 10) pemerintah berorientasi pasar.

Sebagai upaya perbaikan organisasi dimulai dari orang-orang yang di dalam organisasi tersebut. Terdapat beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh pegawai birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu: a) prinsip aksestabilitas, di mana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan; b) prinsip kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan terhadap ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut; c) prinsip teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh pegawai yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketetapan dan kemantapanan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan; d) prinsip profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas; e) prinsip akuntabilitas, yaitu bahwa proses produk, dan mutu pelayanan yang telah

diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena pegawai pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Di samping pengertian di atas LAN menyebutkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat dan di Daerah di Lingkungan BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Untuk memotret pelayanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan dapat digunakan konsep *New Public Service* (NPS) . Pendekatan ini mengandung beberapa ide pokok yaitu (Purwanto,et.al., 2005: 80) :

- 1) demokratis
- 2) strategis dan rasional
- 3) mengutamakan dialog untuk mencapai kesepakatan pelayanan
- 4) menganggap pengguna jasa sebagai warga negara dengan hak dan kewajiban melekat
- 5) Responsif terhadap kebutuhan warga Negara
- 6) memperhatikan aturan yang telah disepakati bersama
- 7) memberlakukan diskresi dan akuntabel meskipun banyak kendala
- 8) memiliki struktur kuat dan kolaboratif
- 9) memiliki motivasi kuat untuk melayani dan berkontribusi pada masyarakat banyak

Menurut Purwanto et.al (2005:81) dalam NPS ini juga ditandai dengan adanya tujuan utama adalah kualitas layanan. Kemudian budaya layanan adalah ramah dan inovatif serta ditekankan pada perubahan kultur pelayanan.

Parasuraman dkk. (1990) mengemukakan tentang 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yakni :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.

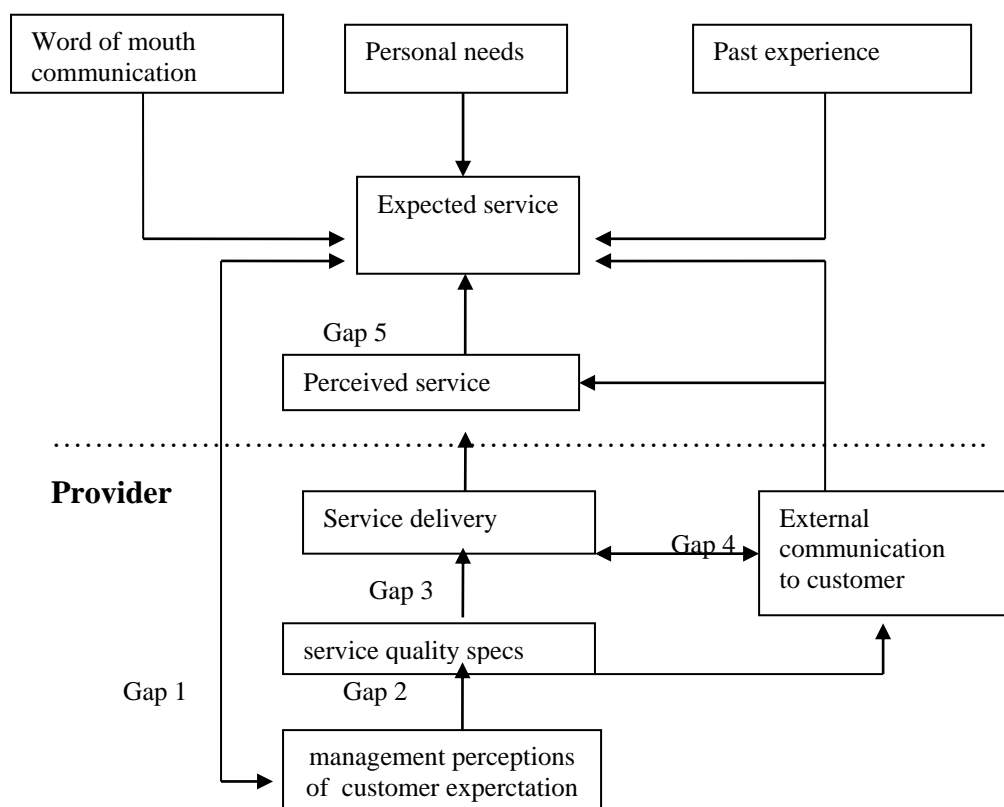
5) Empati (*emphathy*) mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan

Kemudian Parasuraman dkk. (1988) dan Kotler (1997) mendefinisikan kualitas layanan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Menurut definisi ini, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). *Expected service* dibagi menjadi dua, yaitu *desired service* dan *adequate service*. *Desired service* adalah layanan yang seharusnya diterima pembeli, sedangkan *adequate service* adalah layanan minimum yang akan diterima pembeli. Daerah antara *desired service* dan *adequate service* disebut sebagai daerah toleransi (*zone of tolerance*).

Mengenai tingkat layanan yang diharapkan dan tingkat layanan yang diterima tersebut jika dilihat dari sisi pelanggan (*customer*) dapat digambarkan dalam model konseptual kualitas pelayanan publik berikut ini:

Gambar 2.1
Conceptual Model of Service Quality

Customer



Sumber: *Tjptono (2008)*

Dari gambar tersebut terlihat bahwa layanan yang diharapkan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, komunikasi dari mulut ke mulut, dan kebutuhan masing-masing pelanggan, dan juga komunikasi eksternal dari pemberi layanan. Disinilah akan terjadi sebuah *gap* atau kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima sesungguhnya.

Masih terkait dengan masalah kualitas pelayanan, Moenir (2002) menjelaskan beberapa faktor yang menyebabkan kurang berkualitasnya pelayanan yang diberikan oleh seorang pemberi pelayan :

- 1) Tidak adanya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya.
- 2) Sistem, prosedural dan sistem kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum selesai sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*overlapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
- 4) Pendapatan pegawai yang tidak memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain "menjual jasa pelayanan".
- 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk mengerjakan tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaannya tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

B. Inovasi

Inovasi diperlukan oleh setiap organisasi yang menghendaki perubahan. Dikatakan oleh Siagian (2000:164) bahwa "Inovasi merupakan sebuah hasrat dan tekad untuk selalu mencari, menemukan serta menggunakan cara kerja baru, metode kerja baru, dan teknik baru dalam pelaksanaan pekerjaan demi kepuasan kerja organisasi dan kepuasan masyarakat". Tindakan dan upaya untuk melakukan inovasi khususnya dalam dunia birokrasi Indonesia perlu mendapat dukungan dengan cara menghilangkan segala bentuk hambatan, seperti proses kerja yang sangat prosedural dan adanya pengawasan yang super ketat terhadap aparatur dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi.

Konsep inovasi menurut Mulgan dan Albury (dalam IDeA, 2005) adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan. Ditambahkan oleh Leadbeater ((dalam IDeA, 2005) bahwa proses inovasi memerlukan waktu lama, bersifat interaktif dan sosial yang akan melibatkan banyak orang dan sumber daya berbeda secara bersama-sama.

Lima tipe inovasi menurut Baker dan IDeA (dalam Prasajo et.al., 2007) meliputi inovasi yang terkait dengan :

- 1) strategi atau kebijakan misalnya misi, sasaran, strategi dan pertimbangan baru
- 2) Pelayanan/produk misalnya perubahan fitur dan desain pelayanan
- 3) Penyampaian layanan misalnya perubahan atau cara baru dalam penyampaian layanan
- 4) Proses, misalnya prosedur internal, kebijakan dan bentuk organisasi baru
- 5) Sistem interaksi misalnya cara baru atau perbaikan yang berbasis pengetahuan dalam berinteraksi dengan aktor lain serta perubahan dalam cara menjalankan pemerintahan.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif ini digunakan oleh peneliti untuk mengungkap dan memahami sesuatu di balik fenomena yang sedikitpun belum diketahui. Strategi yang digunakan adalah studi kasus untuk memotret dan menyelidiki secara cermat pelaksanaan pelayanan publik di Pemkot Tangerang Selatan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

C. Teknik Penentuan Informan Penelitian (Sampling)

Dalam penelitian ini untuk menentukan informan penelitian maka penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang ditentukan atas dasar sampel yang dipilih dan ditentukan jumlahnya.

Sebagaimana dalam penelitian kualitatif maka penulis menggunakan metode wawancara mendalam (*in depth interview*) dengan informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan cara terbuka dimana informan mengetahui kehadiran penulis sebagai peneliti yang melakukan wawancara di lokasi penelitian, dan dalam melakukan wawancara dengan para informan penulis menggunakan alat rekam sebagai alat bantu. Sementara itu yang menjadi informan atau objek penelitian dalam penelitian ini yaitu :

- Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Kota Tangerang Selatan
- Dua orang Kepala Dinas/Kepala Bidang dari SKPD yang telah menyerahkan/melimpahkan layanan perizinan kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

- Ketua Komisi II DPRD Tangerang Selatan
- 5 orang masyarakat/pengusaha pengguna layanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik-teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- Wawancara terstruktur, yaitu wawancara dengan informan secara individual dengan tetap mengacu pada panduan wawancara yang disusun secara terbuka.
- Observasi yaitu mengamati aktivitas, kejadian, dan interaksi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
- Kajian dokumen, hal ini merupakan upaya untuk mendapatkan data sekunder yang berasal dari buku panduan organisasi atau program, laporan kegiatan, evaluasi program, maupun jenis dokumentasi lainnya.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu menghubungkan fakta empiris dengan dasar pemikiran teoretik. Dengan kata lain memotret pelayanan publik yang telah dilakukan Pemkot Tangerang Selatan dibandingkan dengan pemikiran teoretis. Analisis kualitatif ini dilakukan dengan cara memeriksa keabsahan data yang diperoleh dari penelitian dengan menggunakan metode triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu. Ada empat macam teknik triangulasi berdasarkan landasan yang digunakan untuk pemeriksaan, yaitu berdasarkan sumber, metode, penyidik dan teori (Moleong, 2000: 45).

Penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber dan teori, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan narasumber dari BP2T dengan apa yang dikatakan oleh pengguna jasa, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang berkaitan. Kemudian membandingkan antara realitas pelayanan publik tersebut dengan teori yang ada.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Kota Tangerang Selatan

Kota Tangerang Selatan terletak di sebelah timur Provinsi Banten pada posisi koordinat 106°38' - 106°47' Bujur Timur dan 06°13'30" - 06°22'30" Lintang Selatan dengan luas wilayah 147,19 Km² atau 14.719 Ha. Batas wilayah Kota Tangerang Selatan adalah sebagai berikut:

- Sebelah utara berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta & Kota Tangerang
- Sebelah timur berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta & Kota Depok
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bogor & Kota Depok
- Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tangerang

Secara administratif Kota Tangerang Selatan terdiri dari 7 kecamatan, 49 kelurahan dan 5 desa, Rukun warga (RW) sebanyak 686 dan Rukun Tetangga sebanyak 3.535.

Tabel 4.1
Jumlah Kelurahan dan Desa per Kecamatan
Kota Tangerang Selatan Tahun 2010

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Desa	Jumlah Rukun Warga (RW)	Jumlah Rukun Tetangga (RT)
1	Serpong	9		100	430
2	Serpong Utara	7		91	404
3	Ciputat	7		101	518
4	Ciputat Timur	6		79	436
5	Pamulang	8		152	779
6	Pondok Aren	11		123	773
7	Setu	1	5	40	195
Jumlah		49	5	686	3.535

Sumber: *www.tangerangselatankota.go.id*, 2012

Dari tabel di atas terlihat bahwa kecamatan yang memiliki jumlah kelurahan terbanyak adalah Pondok Aren, sedangkan kecamatan yang masih memiliki wilayah pemerintahan berupa desa adalah Kecamatan Setu. Dari tabel tersebut juga terlihat bahwa Kecamatan Pamulang memiliki jumlah Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT) terbesar yakni masing-masing 152 RW dan 779 RW. Hal ini disebabkan Kecamatan

Pamulang adalah kecamatan yang mempunyai jumlah penduduk terbesar nomor dua se-Kota Tangerang Selatan di bawah Kecamatan Pondok Aren berdasarkan hasil sensus penduduk oleh BPS tahun 2010 lalu. Data tersebut seperti terlihat di tabel berikut ini:

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Kota Tangerang Selatan Berdasarkan Jenis Kelamin
Tahun 2010

No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Penduduk	Rasio Jenis Kelamin
1	Serpong	68.236	68.976	137.212	98,83
2	Serpong Utara	63.165	63.334	126.499	99,73
3	Ciputat	97.979	94.226	192.205	103,98
4	Ciputat Timur	90.288	88.530	178.818	101,99
5	Pamulang	144.898	141.372	286.270	102,49
6	Pondok Aren	153.769	149.324	303.093	102,98
7	Setu	33.946	32.279	66.225	105,16
Kota Tangerang Selatan		652.281	638.041	1.290.322	102,23

Sumber: *www.tangerangselatankota.go.id*, 2012

Dengan luas wilayah hanya 147,19 km², sedangkan jumlah penduduknya hingga tahun 2010 telah mencapai 1.290.322 jiwa, maka tingkat kepadatan penduduk di Kota Tangerang Selatan cukup tinggi. Hal ini dapat dipahami karena Kota Tangerang Selatan sebagai sebuah daerah pemekaran yang sedang berkembang pesat telah menarik minat orang untuk bertempat tinggal maupun berbisnis di kota ini. Letaknya yang berbatasan langsung dengan DKI Jakarta menjadikan banyak kaum komuter yang berdiam di kota ini tetapi bekerja di Jakarta. Begitu pula dengan para pebisnis yang semakin banyak melirik daerah Tangerang Selatan sebagai sebuah pangsa pasar baru.

Jika dilihat dari tingkat kepadatan penduduk maka wilayah Kota Tangerang Selatan yang terpadat adalah Kecamatan Ciputat Timur yaitu 11.589 orang/Km², sedangkan kepadatan terendah ada di Kecamatan Setu yaitu 4.475 orang/Km².

Tabel 4.3
Kepadatan Penduduk per Kecamatan di Kota Tangerang Selatan
Tahun 2010

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (orang)	Luas Wilayah (Km ²)	Kepadatan (orang/Km ²)
1	Serpong	137.212	24,04	5.708
2	Serpong Utara	126.499	17,84	7.091
3	Ciputat	192.205	18,38	10.457
4	Ciputat Timur	178.818	15,43	11.589
5	Pamulang	286.270	26,82	10.674
6	Pondok Aren	303.093	29,88	10.144
7	Setu	66.225	14,80	4.475
Jumlah		1.290.322	147,19	8.766

Sumber: *www.tangerangselatankota.go.id*, 2012

Organisasi Perangkat Daerah

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Tangerang Selatan terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), Sekretariat Dewan Pengurus KORPRI, Inspektorat, Satuan Polisi Pamong Praja, 7 badan, 13 dinas, 5 kantor, 7 kecamatan, dan 1 Rumah Sakit Umum Daerah.

1. Sekretariat Daerah
2. Sekretariat DPRD
3. Sekretariat Dewan Pengurus KORPRI
4. Inspektorat Kota
5. Dinas Pendidikan
6. Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air
7. Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan
8. Dinas Kesehatan
9. Dinas Perindustrian dan Perdagangan
10. Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
11. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
12. Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
13. Dinas Kebersihan, Pertamanan, dan Pemakaman
14. Dinas Pemuda dan Olahraga

15. Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
16. Dinas Tata Kota, Bangunan dan Permukiman
17. Dinas Sosial, Ketenagakerjaan dan Transmigrasi
18. Satuan Polisi Pamong Praja
19. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
20. Badan Pemberdayaan Masyarakat, Pemberdayaan Perempuan & Keluarga Berencana
21. Badan Lingkungan Hidup Daerah
22. Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat
23. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan
24. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu
25. Badan Penanggulangan Bencana Daerah
26. Kantor Pemadam Kebakaran
27. Kantor Arsip Daerah
28. Kantor Kebudayaan dan Pariwisata
29. Kantor Penanaman Modal Daerah
30. Kantor Perpustakaan Daerah
31. Kecamatan Serpong
32. Kecamatan Serpong Utara
33. Kecamatan Pondok Aren
34. Kecamatan Ciputat
35. Kecamatan Ciputat Timur
36. Kecamatan Pamulang
37. Kecamatan Setu
38. Rumah Sakit Umum Daerah

B. Pelayanan Bidang Perizinan di Tangerang Selatan

B.1. Profil Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Tangerang Selatan

Pelaksanaan pelayanan perizinan di Kota Tangerang Selatan dilakukan berdasarkan Peraturan Walikota Tangerang Selatan No 47 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perizinan. Diperkuat dengan Peraturan Walikota Tangerang Selatan No 23 Tahun 2011 tentang Rincian, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Tangerang Selatan. Berdasarkan aturan tersebut maka BP2T mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan di bidang Pelayanan Perijinan Terpadu sesuai kebijakan Pemerintah daerah.

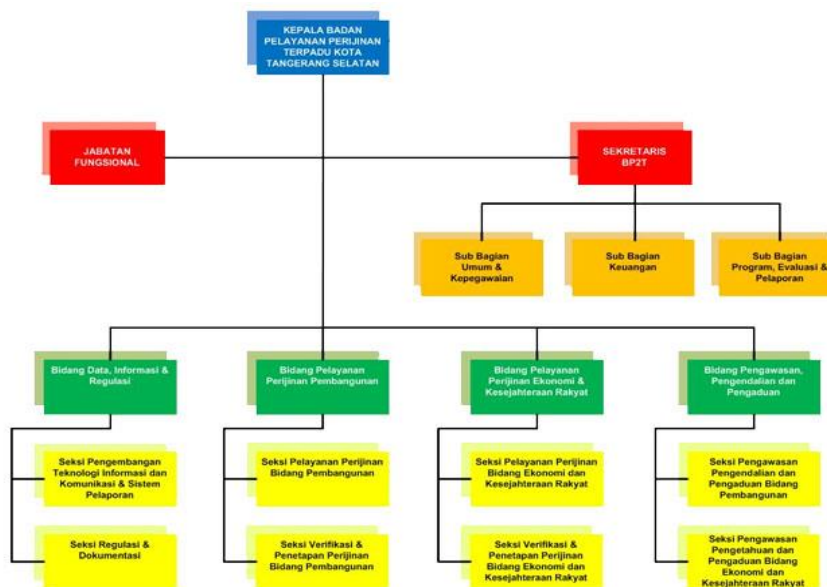
Dilihat dari fungsi yang diembannya maka Badan Pelayanan Perijinan Terpadu menyelenggarakan fungsi:

- a. perencanaan dan perumusan bahan kebijakan program kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu;
- b. pelaksanaan persiapan fasilitas program kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu;

- c. pelaksanaan kegiatan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu;
- d. pembinaan pelaksanaan pengelolaan Pelayanan Perijinan Terpadu;
- e. pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Perijinan Terpadu;
- f. pelaksanaan pengawasan dan pengendalian kebijakan program kerja Badan Pelayanan Perijinan Terpadu;
- g. pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya terkait dengan kegiatan Pelayanan Perijinan Terpadu;
- h. pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta pelaporan kegiatan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu;

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya tersebut maka BP2T terbagi menjadi beberapa bagian seperti terlihat pada bagan di bawah ini:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BP2T Kota Tangerang Selatan



Sumber : Perda No 6 Tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan

Jika melihat struktur tersebut, maka selain Kepala, Sekretariat dan jabatan fungsional, maka BP2T terbagi menjadi beberapa bidang dan seksi. Diantaranya Bidang Data Informasi dan Regulasi, Bidang Pelayanan Perizinan Pemerintahan dan Pembangunan, Bidang Pelayanan Perizinan Ekonomi dan Kesra, serta Bidang Pengawasan dan Pengendalian. Di bawah bidang-bidang tersebut terbagi lagi menjadi beberapa seksi.

Jumlah pegawai BP2T sendiri saat ini terdiri dari 71 orang PNS dan 58 TKS yang melaksanakan tugas dan fungsi BP2T sehari-hari.

Berikut ini adalah jenis-jenis pelayanan perizinan yang dikelola oleh BP2T Tangerang Selatan:

Tabel 4.4
Jenis pelayanan perizinan yang dikelola oleh BP2T Tangerang Selatan

Bidang Pembangunan dan Lingkungan	Bidang Bidang Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat
1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	1. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
2. Izin Pemanfaatan Ruang (IPR)	2. Izin Usaha Perdagangan (IUP)
3. Pengesahan Rencana Tapak (Site Plan)	3. Izin Usaha Industri (IUI)
4. Sertifikat Layak Fungsi	4. Izin Reklame
5. Izin Gangguan (HO)	5. Izin Penyelenggaraan Kursus dan Kelembagaan
6. Izin Lokasi	6. Izin Gudang (IG)
7. Pengesahan Upaya Pemantauan Lingkungan /Upaya Kelola Lingkungan (UPL/UKL)	7. Izin Usaha Kepariwisata (IUK)
	8. Izin Usaha Waralaba
	9. Izin Operasional Perusahaan Penyediaan Jasa Pekerja/Buruh
	10. Penerbitan Izin Lembaga Bursa Kerja
	11. Izin Penyelenggaraan Parkir
	12. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUIJK)
	13. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional, Izin Usaha Pusat Pembelanjaan dan Izin Usaha Toko Modern

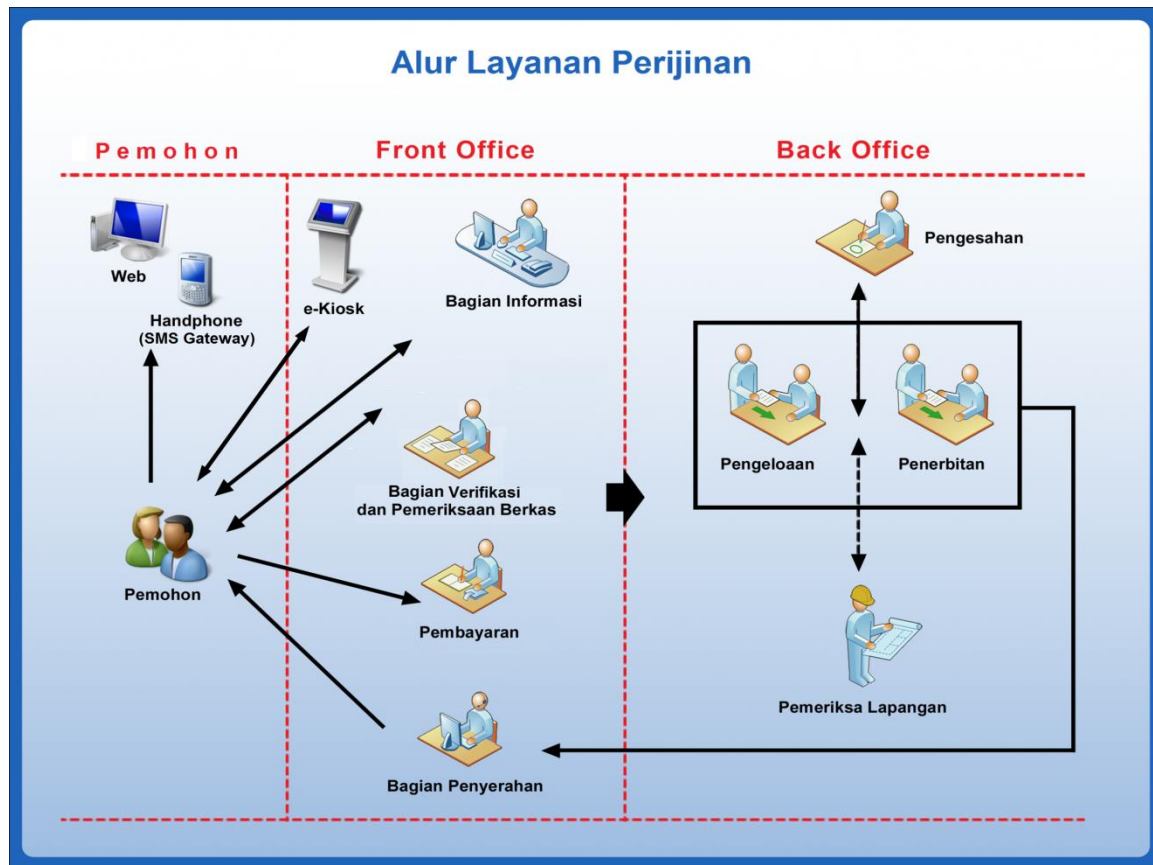
Sumber: BP2T Kota Tangerang Selatan, 2012

Dari tabel tersebut terlihat bahwa ada 20 jenis perizinan yang dilayani oleh BP2T Tangsel. Dalam penelitian ini hanya difokuskan kepada 3 jenis perizinan yaitu SIUP, IMB, dan Izin Usaha Toko Modern (IUTM) .

B.2. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelayanan perizinan di Kota Tangerang Selatan menemukan bahwa layanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan SOP, baik dari kejelasan informasi, segi biaya maupun waktu. Mengenai mekanisme pelayanan perizinan di BP2T terlihat pada gambar 4.1.

Gambar 4.2
Mekanisme perizinan di BP2T Kota Tangerang Selatan



Sumber: <http://bp2t.tangerangselatankota.go.id>

Dari gambar tersebut terlihat bahwa diawali dari pemohon mencari informasi tentang persyaratan perizinan misalnya melalui web, maupun datang langsung ke kantor BP2T.

Untuk melihat bagaimana layanan perizinan yang diberikan oleh BP2T Tangerang Selatan maka dapat dianalisis menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman dkk, Fitzsimmons dan Fitzsimmons, serta Lovelock.

1) Dimensi *Tangible*

Secara teoretis dimensi ini mensyaratkan adanya penyediaan fasilitas – fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi yang

memadai. Dalam konteks pelayanan perizinan untuk 3 jenis perizinan (IMB, SIUP, dan IUTM) di BP2T Tangsel maka ditemukan hal berikut ini:

Hasil observasi langsung ke website BP2T, tidak semua informasi layanan tersedia disini. Hasil observasi terakhir terhadap website <http://bp2t.tangerangselatankota.go.id/> pada tanggal 19 Desember 2012 memperlihatkan bahwa belum semua informasi layanan perizinan tersedia memadai di *website* tersebut. Misalnya untuk informasi jenis-jenis perizinan yang dilayani BP2T tidak bisa diakses. Yang bisa diakses hanyalah menu profil, mekanisme perizinan, pengaduan, dan download formulir perizinan. Untuk formulir perizinan pun hanya tersedia 2 jenis formulir yakni formulir pendaftaran izin HO dan formulir pendaftaran izin lokasi. Sementara layanan melalui kios-k (monitor layanan informasi) yang ada di lobi ruang pelayanan BP2T tidak difungsikan sebagaimana mestinya. Hasil observasi menunjukkan bahwa Kios-k tidak dinyalakan setiap hari. Bahkan staf di bagian pelayanan masyarakat pun tidak mengetahui pasti bagaimana cara menggunakan alat tersebut. Kios-K sendiri didesain sebagai menu interaktif meskipun dalam prakteknya hanya berisi tentang informasi umum satu arah. Di dalamnya berisi sambutan Kepala BP2T, profil (motto, visi, SOTK, dan tupoksi), dasar hukum pembentukan BP2T, pelayanan yang diberikan (meliputi persyaratan perizinan, jenis perizinan, dan mekanisme perizinan), Peraturan Daerah tentang dua jenis perizinan yang dikenakan retribusi yakni IMB dan HO, serta galeri foto kegiatan BP2T.

Ditinjau dari aspek *tangible* maka dapat dikatakan bahwa peralatan fisik yang dimiliki oleh BP2T belum dimanfaatkan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada publik. Seharusnya website dapat lebih informatif dengan memberikan informasi layanan perizinan dan menyediakan semua formulir perizinan yang dapat diunduh masyarakat. Di era pelayanan publik yang serba online maka website menjadi sarana komunikasi utama antara penyedia layanan dengan masyarakat. Sedangkan Kios-K dapat lebih diberdayakan dengan menyajikan juga informasi tentang biaya dan lama waktu pengurusan sebuah perizinan. Termasuk juga kemudahan bagi masyarakat melacak keberadaan atau perjalanan berkasnya seharusnya dapat diakses masyarakat melalui *website* tanpa harus datang langsung ke kantor BP2T.

Keluhan tentang masih kurangnya ketersediaan formulir perizinan secara *online* ini juga diungkapkan oleh salah seorang pengguna jasa berikut ini:

“Untuk Izin Usaha Perdagangan (IUP) hendaknya dibuatkan formulir online atau via web sehingga semua persyaratan dan biaya menjadi jelas. Dengan demikian kita tidak harus bolak-balik ke BP2T” (*Nano, pengusaha showroom*)

Mengenai *website* BP2T ini, masih dalam proses perbaikan sehingga ke depannya diharapkan masyarakat akan bisa mengakses berbagai informasi termasuk sejauh mana berkas permohonan yang diajukannya sudah diproses di BP2T. Hal ini diungkapkan Kabid Data BP2T Tangerang Selatan dalam petikan wawancara berikut ini :

“Pada tahun 2013 mendatang kami akan memperbaiki terus memperbaiki layanan misalnyadengan memperbaiki isi website BP2T. Salah satunya adalah kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses atau melacak keberadaan berkasnya yang sedang diproses BP2T. Dengan demikian si pemohon akan dapat mengetahui kapan berkasnya selesai diproses”. (Kabid Data BP2T Tangsel Ayep Jajat S, wawancara tanggal 23 November 2012).

Kendala lainnya dalam pemeliharaan ataupun aupdate website ini adalah keterbatasan SDM. Untuk menangani masalah data, Bagian Data BP2T hanya memiliki 2 orang sarjana dengan latar belakang pendidikan Teknik/Manajemen Informatika.

2) . Dimensi *Reliability* (keandalan)

Dalam dimensi ini seharusnya pemberi layanan mempunyai kemampuan memberi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Layanan tersebut seharusnya diberikan sesuai prosedur yang berlaku.

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di BP2T ditemukan bahwa masih banyak keluhan dari masyarakat terhadap penyelesaian layanan perizinan yang diberikan. Salah satunya dalam hal pengurusan IMB. Hal ini dikemukakan oleh salah satu informan berikut ini:

“Untuk mengurus izin mendirikan bangunan masih memakan waktu yang lama. Banyak timbul biaya di tiap prosesnya, dan saya tidak diberikan kuitansi tanda pembayaran. Ada oknum yang bermain mencari kesempatan” (Andi, pengusaha bengkel, Pamulang)

Dari pendapat di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan perizinan di BP2T masih belum dapat dipercaya karena tidak ada transparansi dalam hal pembayaran biaya perizinan. Seharusnya pelunasan dari biaya yang timbul dalam tiap proses pengurusan IMB diberikan kuitansi sesuai jumlah yang dibayarkan. Dengan demikian masyarakat akan merasa percaya dan yakin terhadap layanan yang diberikan. Konsistensi juga harus

dijaga dengan memperlakukan semua pemohon perizinan sesuai dengan SOP yang berlaku di BP2T. Jika mengacu kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) IMB no 04 yang berlaku per tanggal 15 Mei 2012, maka pelayanan IMB oleh BP2T Tangsel seharusnya dilaksanakan secara transparan, akuntabel, partisipatif, efisien, efektif dan profesional. Dalam SOP ini disebutkan bahwa pembayaran retribusi IMB oleh pemohon dilakukan langsung ke bank sesuai Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang telah diotorisasi. Setelah itu barulah pemohon menyerahkan bukti bayar tersebut ke BP2T, untuk selanjutnya diterbitkan IMB terkait. Karena itulah jika masih terjadi adanya pungutan di luar alur yang sudah diatur maka ada inkonsistensi antara SOP dengan praktek layanan yang dilakukan.

Selain masalah biaya, ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan perizinan yang diberikan juga terkait dengan masalah waktu. Misalnya untuk pengurusan SIUP. Seperti kutipan wawancara tanggal 26 November 2012 dengan Nano, pengusaha showroom berikut ini:

“Memang ada *sih* aturannya untuk pengurusan SIUP. Saya juga sempat diperlihatkan syarat-syaratnya. Tapi gak tau kenapa untuk pengurusan SIUP punya saya lama sekali tidak selesai-selesai. Padahal saya sudah dibantu sama orang dalam”

Jika mengacu kepada SOP untuk pengurusan SIUP di BP2T tangsel seharusnya pengurusan SIUP selesai dalam waktu maksimal 5 hari. Jika pengurusan SIUP dapat selesai dalam waktu maksimal 5 hari maka pihak BP2T dapat dikatakan melaksanakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, dapat dipercaya, dan konsisten dengan SOP yang telah dibuatnya sendiri.

Selain pengguna jasa yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap layanan BP2T, ada juga pihak yang menyatakan puas dengan layanan BP2T dari aspek *reliability* ini, misalnya Pengusaha Empal Gentong, Yadi. Berikut ini kutipan wawancaranya:

“BP2T sudah punya aturan yang baku untuk SIUP yang diperlihatkan kepada saya, termasuk aturannya. Ada daftar untuk kategori usaha, dan waktu yang diperlukan untuk pengurusan perizinan.” (*wawancara tanggal 26 November 2012*)

Hal serupa diungkapkan oleh seorang pengusaha bengkel motor (CV) di daerah Pamulang, Dani. Dalam wawancara tanggal 26 November ia menyatakan bahwa BP2T sudah menjalankan prosedur yang benar dalam hal layanan perizinan khususnya pengurusan IMB.

Kemudian seorang pengusaha sofa (Intan Sofa) di daerah Pamulang yakni Erfan mengemukakan hal yang tidak jauh berbeda dengan pengusaha sebelumnya. Berikut ini kutipan wawancaranya.

“Aturannya dari BP2T pasti ada *lah*. Ada juga tarif resminya untuk pengurusan SIUP. Tapi ya tetap saja minimal ada uang rokok juga perlu. Ya, sama-sama tahulah”. Untuk pengurusan SIUP saya memakan waktu sekitar 2 minggu.” (wawancara tanggal 27 November 2012)

Dari berbagai kutipan wawancara tersebut dapat dianalisis bahwa sebenarnya aturan baku yang dimiliki oleh BP2T sudah diketahui pula oleh pemohon. Tetapi dalam prakteknya terjadi ketidaksamaan perlakuan. Hal ini bisa disebabkan oleh pemohon sendiri yang persyaratannya tidak lengkap, atau inkonsistensi pelayanan yang diterapkan oleh BP2T karena ada yang memberi uang tips.

Pihak BP2T sendiri menyatakan bahwa pihaknya tidak pernah menghambat atau mempersulit permohonan perizinan yang masuk ke pihaknya dengan catatan semua persyaratan sudah lengkap dan benar. Hal ini diutarakan Sekretaris BP2T Malikuswari berikut ini:

“Mengenai keluhan terhadap berbagai pelayanan di BP2T, saya menilai bahwa banyak masyarakat salah kaprah. Kami disini hanya melayani permohonan yang persyaratannya benar-benar sudah lengkap. Mereka maunya persyaratan tidak lengkap tapi permohonan tetap didaftarkan. Kalau sudah lengkap maka akan kita proses sesuai SOP yang ada. Rekomendasi harus lengkap dari dinas terkait”. Jadi selama ini tidak ada permohonan yang sudah lengkap tapi tidak selesai kita proses sesuai SOP. Karena kalau tidak lengkap maka tidak bisa di-*entry* ke aplikasi/sistem. Omong kosonglah kalau ada yang bilang sekian bulan untuk mengurus perizinan. Apalagi masalah biaya kan sudah ada standarnya.”

Sekretaris BP2T juga mengaku sering mendengar banyak keluhan tentang layanan perizinan di instansinya. Tetapi ketika dia mengecek langsung ke bagian pelayanan ternyata berkas permohonan perizinan tersebut belum terdaftar.

“Saya jadi bingung terlambatnya dimana. Jadi saya juga sulit melakukan cross check ke dalam. Berkasnya dikasihkan ke siapa? Saya juga sering memarah berkas yang ditolak, atau penyetopan sementara proses pembangunan. Artinya mereka membangun tanpa mempunyai izin terlebih dahulu.

3). **Dimensi Assurance**

Dalam sudut pandang dimensi ini, layanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya dilandasi oleh adanya pengetahuan, perilaku dan kemampuan yang memadai dari pegawai untuk memberi jaminan terhadap layanan yang diberikan. Jaminan tersebut berupa adanya tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan,

pelayanan sesuai aturan yang ada, dan serta aspek keramahan dan kesopanan petugas. Termasuk juga jaminan ketepatan waktu dan kejelasan biaya yang harus dikeluarkan pemohon.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur masih dikeluhkan pengguna jasa. Hal ini dikarenakan ada beberapa pegawai yang masih kurang cakap dalam melayani. Misalnya seperti yang dikatakan oleh salah satu informan berikut ini:

“Staf yang berada di depan seharusnya yang berpengalaman karena mereka kurang cakap, ada karyawan magang dan orangnya berganti-ganti. Kemudian saya juga mengeluhkan masih ada petugas yang melayani sambil bermain Hp/BBM-an(Desy, pengusaha rumah makan, Serpong)

Kemudian yang perlu dibenahi adalah masalah etika dan moral pegawai. Masih ada perilaku yang kurang etis dimana ada pegawai yang mendatangi pengusaha untuk membantu mengurus perizinan tapi ternyata tidak selesai juga. Seperti dikatakan Nano, pengusaha showroom.

“Beberapa kali saya mengurus sama orang Pemda yang datang kesini, tapi gak beres-beres. Pertama saya kasih 600 ribu, datang kedua saya kasih 1 juta, ketiga kalinya saya kasih 1,5 juta, eh gak selesai juga. Sekarang saya mengurus sendiri saja, udah hampir selesai”.

Dari kutipan wawancara di atas seharusnya BP2T melakukan penertiban dan pembinaan jika ada oknum yang melakukan praktek tidak terpuji misalnya menjadi calo perizinan. Kemudian perlu lebih adanya sosialisasi oleh BP2T bahwa pengurusan perizinan sebaiknya dilakukan sendiri dan tidak akan dipersulit jika persyaratannya lengkap.

Terkait dengan masalah kemampuan pegawai dan pembinaan mentalitas pegawai, dapat dikaji berikut ini. *Pertama*, jumlah pegawai di BP2T Tangsel saat ini terdiri dari 71 orang PNS dan 58 TKS. Jumlah yang hampir berimbang antara PNS dan TKS ini dapat menimbulkan beberapa dampak seperti beban kerja yang ditumpukan kepada para TKS untuk menangani urusan yang langsung berhadapan dengan pemohon perizinan. Sedangkan para PNS lebih banyak berada di urusan belakang meja. Dikhawatirkan para TKS ini belum banyak menguasai bidang pekerjaannya apalagi jika bergantian melayani para pemohon perizinan. Seperti yang sudah diuraikan sebelumnya bahwa hasil observasi peneliti diantaranya tenaga pelayanan di bagian depan tidak menguasai cara

menggunakan Kios-K. *Kedua*, banyaknya jumlah TKS ini membuka celah adanya oknum yang bermain menjadi calo perizinan, meskipun tidak menutup kemungkinan ada juga dari oknum PNS yang menjadi calo perizinan. Keterikatan moral mungkin tidak terlalu dirasakan oleh para TKS karena jika mereka ketahuan menjadi calo, sanksi terberat yang diterima adalah dikeluarkan. Karena itulah salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk meminimalkan adanya calo perizinan di BP2T adalah memperbanyak jumlah SDM berstatus PNS di BP2T.

Secara teoretis, seperti diutarakan oleh HAS Moenir (2002), beberapa faktor yang menyebabkan kurang berkualitasnya layanan yang diberikan pegawai sebuah instansi penyedia layanan publik. Diantaranya adalah tidak adanya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya; pendapatan pegawai yang tidak memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Hal ini mengakibatkan pegawai tidak tenang dalam bekerja dan berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain menjual jasa pelayanan/menjadi calo pelayanan. Kemudian penyebab lainnya adalah kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaannya tidak memenuhi standar yang ditetapkan. Untuk mencegah hal ini terjadi maka pegawai BP2T Tangelang harus berpedoman kepada aturan yang ada dalam memberikan pelayanan dan tidak berharap masyarakat memberikan uang tips untuk mempercepat pelayanan.

Pihak BP2T sendiri menyatakan bahwa pihaknya sudah melakukan upaya peningkatan kualitas SDM dan perbaikan mental dan etika pegawai. Berikut ini kutipan wawancara dengan Sekretaris BP2T Malikuswari:

“Saya baru 1 bulan disini. Saya sudah mengatakan pengarahan kepada para PNS dan TKS, rakor dengan kabid dan kasie, juga setiap apel saya melakukan pengarahan. Saya masih melihat dan mendengar, tapi kalau ada yang melanggar maka akan saya tindak. Untuk masalah disiplin, ada yang datang terlambat juga sudah saya tegur. Bahkan mungkin staf saya agak bosan melihat saya karena saya agak rewel untuk masalah disiplin pegawai. Jam 6.30 saya sudah di kantor meskipun jam masuk kantor adalah jam 7.30 WIB. Bagaimana mungkin saya menegakkan disiplin kalau saya sendiri tidak siap memberi contoh. Kalau ada masyarakat yang mengeluhkan layanan BP2T, silakan menghadap saya. Ruangannya saya selalu terbuka untuk menerima keluhan masyarakat.

Meskipun pihak BP2T sudah melakukan upaya pembinaan terhadap pegawainya, dalam prakteknya masih ada keluhan masyarakat terhadap oknum-oknum di BP2T. Hal ini membutuhkan peran serta aktif dari masyarakat untuk memberanikan diri melaporkan ke instansi terkait dengan disertai bukti-bukti dan data yang kuat.

4). Dimensi *Responsiveness*

Dalam dimensi ini mensyaratkan para pelayan publik untuk selalu tanggap dan cepat memberikan pelayanan dan membantu para pelanggan. Hal ini dalam bentuk konkritnya berupa menyelesaikan pengurusan perizinan sesuai jadwal yang ditentukan., dan adanya rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Jika pegawai BP2T Tangsel dapat memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai jadwal, maka akan dapat mengurangi keluhan masyarakat.

Dari sudut pandang dimensi ini, layanan yang diberikan beragam. Ada yang menganggap bahwa layanan yang diberikan cepat karena petugas pro aktif mendatangi tempat usaha. Misalnya seperti yang dikatakan informan berikut ini:

”Personil dari Pemkot cukup aktif memberikan layanan, terbukti mereka mendatangi pedagang/pengusaha untuk memonitor usaha kami.” (*Yadi, pengusaha empal gentong*).

Hal lain dikatakan oleh informan lainnya, Dani, pengusaha bengkel berikut ini:

“Untuk pengurusan SIUP saya cepat, ya seminggu. Kebetulan yang *ngurus* kenal dengan saya haha....nasabah saya waktu saya (masih kerja) di BCA, jadi ngurusnya gak dipersulit”.

Meskipun demikian ada juga informan yang masih mengeluhkan kurangnya ketanggapan pemberian layanan yang diberikan. Misalnya informan berikut ini:

“pengalaman saya selama ini pengurusan perizinan secara normal prosesnya lama. Akibatnya saya lebih memilih jalur cepat yang memang dampaknya kurang baik bagi individu. Ke depannya saya berharap agar petugas konsisten terhadap aturan dan bekerja karena memang itu menjadi tugas dan tanggung jawabnya.” (*Didi, pengusaha rumah makan, Ciputat*)

Dari pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa rasa tanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan masih dipengaruhi faktor-faktor non teknis seperti kedekatan personal dan adanya biaya tambahan. Seharusnya hal ini tidak terjadi jika setiap petugas menyadari sepenuhnya tugas dan kewajibannya sehingga layanan dapat selesai tepat waktu sesuai prosedur yang berlaku. Dengan demikian motto yang dimiliki BP2T selaras dengan realisasinya. Motto BP2T adalah “Memberikan Kepastian Perizinan dengan Tidak Mempermudah dan Tidak Mempersulit”. Jika faktor non-teknis seperti kedekatan personil dan adanya uang tips mempengaruhi layanan yang diberikan,

maka akan menimbulkan ketidakpastian pengurusan perizinan. Dikhawatirkan bahwa masyarakat yang tidak mempunyai kenalan di BP2T dan tidak bersedia menggunakan jalur cepat, akan mengalami kesulitan mengurus perizinan di BP2T meskipun syarat-syaratnya sudah komplit. Sebaliknya, mereka yang mempunyai kedekatan dengan orang dalam dan bersedia memberikan “uang lelah” akan mendapatkan kemudahan meskipun persyaratannya kurang lengkap. Hal ini seyogyanya tidak sampai terjadi agar kepastian dan mutu perizinan tetap terjaga.

Faktor lain yang dapat menjadi penyebab tidak tanggapnya dan masih belum terjaminnya kualitas pelayanan yang diberikan BP2T adalah karena SOP yang masih terus dalam perbaikan. Draf awal SOP itu juga baru selesai pada bulan Mei sehingga nampaknya belum tersosialisasikan dengan baik kepada seluruh pegawai.

5). Dimensi Empati

Dimensi ini mensyaratkan bahwa pemberian sebuah layanan publik ditandai adanya keinginan pemberi layanan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Dalam bentuk yang lebih konkrit dimensi ini menyangkut kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, kerapian, kebersihan dan penampilan petugas; kesempatan untuk menyampaikan keluhan; keterjangkauan biaya perincian; kejelasan informasi beserta biaya pelayanan; perlakuan sama dalam mendapatkan pelayanan.

Layanan perizinan di BP2T dilihat dari dimensi ini masih ditandai dengan berbagai keluhan. Misalnya masalah sosialisasi perizinan. Beberapa informan mengharapkan adanya sosialisasi yang lebih intensif dari pihak BP2T, misalnya untuk perizinan IUP. Kemudian mereka mengharapkan agar website BP2T dapat lebih komunikatif untuk menyampaikan keluhan layanan. Berikutnya adalah masalah transparansi biaya yang diharapkan juga terpampang dalam maklumat pelayanan ataupun ada di website BP2T.

Salah satu informan yakni Yadi, pengusaha empal gentong mengemukakan tentang adanya upaya empati yang ditunjukkan BP2T dalam kaitannya dengan kemudahan bagi pengusaha untuk berinvestasi.

”Mereka peduli, terbukti dengan kami diberi peluang untuk berusaha tanpa harus saat itu juga mengurus SIUP. Jadi usaha saya ini belum ber-SIUP, maklum baru 2 tahun. Mereka mengundang kami untuk bertemu, intinya meminta 10% kontribusi. Tapi saya menawar dengan alasan saya pengusaha kecil dan baru berusaha. Mereka cukup perhatian dengan memberi kami keleluasaan untuk berusaha” (wawancara tanggal 26 November 2012)

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa di satu sisi ada upaya empati dari pihak Pemkot untuk bersikap pro-investasi. Tetapi di sisi lain ada dampak negatif yang ditimbulkan yakni adanya perbedaan perlakuan terhadap pelaku usaha. Seyogyanya SIUP harus dimiliki oleh tiap pengusaha tanpa perkecualian, apalagi pengurusan perizinan IUP tidak dikenakan retribusi, berbeda dengan pengurusan perizinan IMB. Di sisi lain banyak keluhan dari pengusaha yang merasa dipersulit dalam mengurus SIUP, tetapi di sisi lain pihak Pemkot member dispensasi kepada seorang pengusaha untuk tidak mempunyai SIUP meskipun usaha tersebut sudah berjalan selama 2 tahun.

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

C.1. Ketiadaan peraturan hukum

Hal ini dapat dilihat pada kasus Izin Usaha Toko Modern (IUTM). Pada tahun 2012 keberadaan toko modern menjadi masalah serius di Kota Tangerang Selatan. Dari total 332 toko modern yang ada, 90 persen lebih tidak mengantongi IUTM. Jumlah itu terdiri dari 60 minimarket di Kecamatan Serpong, 59 minimarket di Serpong Utara, di Kecamatan Pondok Aren (96 minimarket), Ciputat (44), Ciputat Timur (46), Pamulang (46), dan Setu sebanyak 38 minimarket (<http://serpong.kompas.com/berita/detail/1432/Ratusan.Minimarket.Tak.Berizin.Segera.Ditertibkan>, 5 Maret 2012).

Selain masalah perizinan, beberapa toko modern yang sudah ada juga disinyalir melanggar Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) yang ada. Pihak BP2T bersama-sama dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) melakukan pendataan ulang terhadap berbagai toko modern yang ada di Tangsel.

Jika mengacu kepada SOP BP2T no. 20 tanggal 15 Mei 2012 tentang SOP Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUP2T), Izin Usaha Pusat Pembelanjaan (IUPP) dan Izin Usaha Toko Modern (IUTM) yang selaras dengan Pasal 12 Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) no 53/M-DAG/PER/12/2008 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern, maka ada beberapa persyaratan yang harus dimiliki oleh sebuah toko modern di Tangsel untuk mengurus IUTM di BP2T yakni :

- a) Surat Kuasa (apabila pengurusan izin diwakilkan)
- b) hasil analisa kondisi sosial ekonomi masyarakat, serta rekomendasi dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Tangerang Selatan
- c) fotocopy surat izin lokasi dari Badan Pertanahan Nasional (BPN)
- d) fotocopy surat izin gangguan (HO)
- e) fotocopy surat izin mendirikan bangunan (IMB)
- f) fotocopy akte pendirian perusahaan dan pengesahannya
- g) rencana kemitraan dengan usaha mikro dan usaha kecil
- h) surat pernyataan kesanggupan melaksanakan dan mematuhi ketentuan yang berlaku
- i) fotocopy KTP pemilik
- j) fotocopy domisili tempat usaha/SITU/SIUP/TDP dengan memperlihatkan dokumen aslinya
- k) fotocopy NPWP

Hasil penelitian menemukan bahwa ketidaklengkapan perizinan yang dimiliki toko modern bukanlah kesalahan sepenuhnya di pihak pengusaha. Hal ini tidak terlepas dari ketiadaan payung hukum itu sendiri. Peraturan Daerah (Perda) yang mengatur masalah IUTM hingga saat ini belum ada di Tangsel. Sementara izin yang dimiliki oleh berbagai toko modern ini diduga hanya sebatas SIUP dan TDP yang sudah dimiliki sebelum Kota Tangsel berdiri tahun 2008. Hal ini diperkuat pengakuan dari pihak Disperindag melalui Kabid Perdagangan Dalam Negeri Pilar, MM, yang mengatakan bahwa pihaknya belum pernah mengeluarkan rekomendasi teknis yakni hasil analisis kondisi sosial ekonomi bagi pemilik toko modern yang ingin mengurus perizinan IUTM ke BP2T.

“Sesuai dengan Perpres no 112 tahun 2007 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern. dan Permendag no 53 tahun 2008 maka pemilik toko modern seharusnya meminta

rekomendasi terlebih dahulu kepada Disperindag. Analisis kondisi sosial ekonomi tersebut dapat dilakukan oleh Disperindag maupun lembaga independen. Nanti akan dibuatkan Berita Acara Pemeriksaan Lapangan.” Memang hingga saat ini belum diputuskan apakah IUTM ini akan dikeluarkan oleh Disperindag atau BP2T... Tetapi meskipun setelah nanti Perda menetapkan bahwa izin dikeluarkan oleh BP2T, maka rekomendasi tetap dikeluarkan oleh Disperindag”

Disperindag hingga akhir tahun 2012 masih terus melakukan pendataan ulang terhadap toko modern yang ada di Tangsel. Sementara mengenai Perda IUTM sendiri masih dibahas dengan pihak DPRD dan ditargetkan akan diberlakukan pada tahun 2013. Mengenai keberadaan toko modern ini berikut adalah komentar anggota Komisi II DPRD Kota Tangsel Siti Chadijah.

“Pengajuan Raperda pengaturan pasar modern dan tradisional sudah masuk dan menjadi prioritas kami di tahun 2012. Namun, naskah akademiknya yang belum ada. Kami masih menunggu dari Disperindag. Dalam Raperda tersebut akan diatur jarak antara toko modern dan masalah keamanan karena di Kota Tangsel sering terjadi perampokan toko modern. Kami minta Disperindag segera menyelesaikan naskah akademiknya”

Selain rekomendasi dari Disperindag, persyaratan lain yang harus dilengkapi oleh pemilik toko modern adalah IMB. Beberapa toko modern di Tangsel juga terbukti tidak mempunyai IMB dan melanggar peruntukan sesuai RTRW. Salah satu buktinya adalah sebuah minimarket di Jalan Raya Cirendeui, Ciputat Timur Tangerang Selatan. Hal ini dikemukakan oleh Kepala BP2T Dadang Sofyan seperti dikutip dari <http://www.rmol.co/read/2012/10/10/81280/Tidak-Kantongi-Izin,-Mini-Market-Bodong-Ditutup>, tanggal 5 Oktober 2012, diunduh 22 Oktober 2012 pukul 12.00 WIB, berikut ini :

“Hasil verifikasi diketahui bahwa gerai Seven Eleven belum melengkapi dokumen persyaratan usaha. Sehingga pihak pengelola dianggap telah menyalahi aturan dan ketentuan yang berlaku dalam peraturan daerah (Perda) Nomor 7 Tahun 2011 tentang Izin Mendirikan Bangunan. Diketahui juga lahannya tengah bermasalah dan hal itu menyebabkan BP2T tidak dapat menerbitkan IMB sampai persoalan kepemilikan lahan telah selesai.”

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa untuk IMB bangunan komersial membutuhkan rekomendasi teknis dari Dinas Tata Kota Tangsel. Pihak Dinas Tata Kota menyatakan bahwa pihaknya tidak pernah menghambat pengusaha yang meminta rekomendasi peruntukan ruang dari pihaknya sepanjang bangunan minimarket yang akan dibangun tidak melanggar ketentuan zonasi dalam Perda RTRW. Hal ini dikemukakan salah satu informan yakni Bima Sakti (32), staf Sub Bidang Perencanaan dan Penataan Kota Dinas Tata Kota Bangunan dan Permukiman Tangsel pada wawancara tanggal 12 November 2012 berikut ini:

“Sepanjang tahun 2012 memang sangat jarang sekali ada pengusaha toko modern yang meminta rekomendasi peruntukan lahan ke Dinas Tata Kota. Dari data yang kami miliki hanya sekali pada April tahun 2012 ada permohonan alih fungsi lahan yang diajukan Indomaret. Selain itu tidak ada. Pada prinsipnya kami tidak akan menghambat permintaan rekomendasi peruntukan lahan asalkan tidak bertentangan dengan RTRW”

Jika dianalisis lebih jauh maka sebenarnya persyaratan yang harus dilampirkan untuk mendapatkan rekomendasi peruntukan lahan dari Dinas Tata Kota tidaklah berat. Persyaratan yang harus dilampirkan meliputi izin ingkungan, copy KTP, copy sertifikat tanah, copy PBB, peta/denah/sket lokasi, foto eksisting (jalan masuk/akses dan lahan, batas-batas lahan, serta *contact person* di lapangan. Setelah permohonan diterima Dinas Tata Kota, maka akan ada petugas dari Dinas Tata Kota yang melakukan peninjauan ke lapangan. Jika tidak ada permasalahan ataupun kekurangan berkas maka dalam waktu paling lama 2 minggu rekomendasi akan dikeluarkan, selanjutnya pemohon tinggal mengurus IMB ke BP2T. tetapi ada jenis permohonan yang tidak dapat diputuskan oleh Dinas Tata Kota sendiri misalnya permohonan alih fungsi lahan, perumahan dengan luas lebih dari 1 hektar, ruko dengan jumlah unit lebih dari 20 unit, dan beberapa usulan pemanfaatan ruang lainnya. Keputusan rekomendasi untuk hal-hal tersebut dibahas oleh Badan Koordinasi Pemanfaatan Ruang Daerah (BKPRD) yang terdiri dari beberapa instansi seperti Dinas Tata Kota, Bappeda, Disperindag, Bina Marga, Badan Lingkungan Hidup, Dinas Perhubungan, dan instansi lainnya.

Untuk memperkuat penjelasan dari pihak Dinas Tata Kota bahwa hampir tidak ada pengajuan usulan rekomendasi peruntukan ruang untuk pembangunan toko modern, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Permohonan Rekomendasi Ruang/Lahan ke Dinas Tata Kota Bangunan dan Permukiman Tangerang Selatan (Periode Juli-Oktober 2012)

No	Bulan	Jenis Permohonan Rekomendasi Lahan	Jumlah
1	Juli	Ruko	3
		Perumahan	17
2	Agustus	Ruko	2
		Perumahan	7
3	September	Ruko	6
		Mall	1
		Taman Jajanan	1
		Perumahan	11
4	Oktober	ruko	4
		Perumahan	10

Sumber: Dinas Tata Kota Bangunan dan Permukiman Tangsel, 2012

Dari data tersebut terlihat bahwa pada kurun waktu Juli-Oktober 2012 tidak ada sama sekali pengajuan permohonan rekomendasi peruntukan lahan untuk pengurusan perizinan IMB toko modern.

C.2 Masalah Koordinasi dengan SKPD Teknis

Dalam pemberian izin operasional untuk IMB dan IUTM memerlukan kerjasama antara BP2T dengan dinas teknis yang berperan memberikan rekomendasi. Misalnya dalam kaitan penataan toko modern di Tangsel, pihak Disperindag mengeluhkan kurangnya koordinasi dari BP2T. Koordinasi ini khususnya dalam hal pemberian data tentang toko modern di Tangsel yang sudah memiliki SIUP. Padahal data ini dibutuhkan Disperindag sebagai bahan untuk mendata kelengkapan perizinan yang sudah dimiliki toko modern. Hal ini dikemukakan oleh Kabid Perdagangan Disperindag Pilar Hendrani MM berikut ini:

“Disperindag tidak punya data, berapa toko modern yang sudah punya SIUP, berapa yang belum. Kami mengharapkan dari BP2T dapat memberikan data kepada kami. Tapi yang jelas, dengan adanya kejadian ini banyak hikmahnya. Ini semua kelalaian kita. Dari pengusaha juga kemudian datang kepada kami meminta arahan. Jika tidak begini, mana mau mereka datang kepada kami”.

Mengenai hal ini pihak BP2T membantah dengan mengatakan bahwa pihaknya tiap bulan selalu mengirimkan tembusan laporan kepada semua instansi terkait tentang jumlah dan jenis perizinan yang selesai diproses oleh BP2T. Secara umum, pihak BP2T juga selalu mengadakan rapat koordinasi dengan SKPD lainnya. Berikut ini kutipan pernyataan Sekretaris BP2T Tangsel Malikuswari dalam wawancara tanggal 22 November 2012:

“Kita mengadakan rapat koordinasi dengan instansi lain setiap hari Selasa, antara BP2T, Dishub, Pol PP, Camat, dan dinas terkait tentang masalah pengawasan perizinan.” Kami juga selalu mengirimkan laporan ke ke walikota, ditembuskan ke Pol PP selaku penegak Perda dan dinas terkait. Bukan laporan khusus tetapi secara global, BP2T telah mengeluarkan izin sekian.” Tinggal mereka mengecek saja laporan yang sudah kita kirimkan ke walikota. Misalnya jumlah SIUP yang sudah kita keluarkan pasti ada datanya di laporan tersebut.”

Selanjutnya mengenai permasalahan banyaknya minimarket di Tangerang Selatan yang melanggar peruntukan sesuai RTRW, pihak BP2T dan Disperindag belum melakukan koordinasi dengan Dinas Tata Kota untuk memastikan bahwa sebuah toko modern memang melanggar peruntukan ruang. Hal ini dinyatakan salah satu informan

penelitian yakni Bima Sakti (32), staf Sub Bidang Perencanaan dan Penataan Ruang Dinas Tata Kota:

“Hingga saat ini belum ada koordinasi antar Satuan Kerja untuk mengecek toko modern di Tangsel yang diduga melanggar peruntukan ruang atau tidak sesuai Perda RTRW”

Mengenai masalah koordinasi ini merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Secara teoretis menurut HAS Moenir (2002), salah satu faktor yang menyebabkan kurangnya kualitas layanan yang diberikan pemberi layanan adalah pengorganisasian pelayanan yang belum selesai sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas. Agar tidak terjadi simpang siur ini maka dibutuhkan adanya koordinasi antar pemberi layanan. Dengan demikian akan meningkatkan kualitas layanan terhadap pengusaha toko modern. Jika Dinas Tata Kota dilibatkan secara lebih intensif maka akan mencegah terjadinya keputusan yang salah. Misalnya sebuah toko modern ternyata tidak menyalahi peruntukan ruang sesuai Perda RTRW, maka toko modern tersebut tinggal melengkapi persyaratan administrasi maupun persyaratan teknis lainnya.

Sementara terkait dengan masalah toko modern yang melanggar Perda RTRW, pihak Disperindag menyatakan bahwa pada intinya semua belum mutlak kesalahan pengusaha. Sebab, SIUP yang dimiliki oleh pengusaha sejalan dengan Perda RTRW Kabupaten Tangerang. Ketika Kota Tangerang Selatan terbentuk dan terpisah dari Kabupaten Tangerang, maka otomatis terjadi perubahan tata ruang. Toko modern yang berada di luar wilayah yang diperbolehkan sesuai Perda RTRW Kota Tangsel maka akan ditinjau ulang. Pihak Disperindag tetap menginginkan adanya penyelesaian yang bijak dan tetap mengedepankan adanya kepastian investasi bagi pengusaha di Tangsel.

C. 3. Sistem dan Mekanisme Kerja

Salah satu faktor yang ikut mempengaruhi pelayanan publik bidang perizinan di BP2T adalah masalah sistem kerja yang belum mapan. Hal ini terbukti dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tiap pengurusan perizinan yang baru disahkan Mei 2012. SOP ini pun masih terus dalam tahap penyempurnaan hingga tahun 2013 mendatang.

SOP ini perlu segera dijalankan dengan serius oleh semua pegawai di BP2T sehingga akan meminimalkan keluhan dari masyarakat khususnya tentang kepastian waktu penyelesaian perizinan. Misalnya untuk pengurusan SIUP yang ditargetkan selesai dalam waktu 5 hari sesuai SOP. Tetapi dalam prakteknya masih banyak SIUP yang

selesai lebih dari 5 hari. Begitu pula dalam pengurusan IMB yang ditargetkan selesai dalam waktu maksimal 30 hari.

Selain sistem kerja berupa SOP, faktor lain yang mempengaruhi adalah implmentasi layanan berbasis IT belum optimal. Seperti diuraikan pada pembahasan sebelumnya, website BP2T belum dimanfaatkan sebaik mungkin sebagai media komunikasi interaktif antara BP2T dengan masyarakat umum. Padahal secara teoretis menurut Skelcher, sebuah pelayanan publik harus mampu memenuhi unsur *information*, yaitu adanya informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan. Kemudian sebuah pelayanan publik tersebut harus memenuhi prinsip *redress*, yaitu adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian *complain* yang mudah. Penggunaan *website* sebagai media penyampaian informasi dari BP2T kepada masyarakat perlu dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sehingga bisa memenuhi prinsip *information* dan *redress*. Kondisi saat ini di website BP2T belum adanya informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti terkait pengurusan perizinan, kemudian prosedur penyampaian *complain* melalui website belum bisa dilakukan. Hasil ujicoba terhadap menu keluhan di website BP2T, menu tersebut ternyata tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Mengenai masalah sosialisasi ini, pihak BP2T melalui Sekretaris BP2T mengatakan pihaknya telah pro aktif mensosialisasikan berbagai jenis perizinan. BP2T melakukan sosialisasi kepada pengusaha seperti pengembang perumahan, dan lain-lain.

“Berdasarkan perencanaan kegiatan, misalnya 1 kali dalam 2 bulan kita melaksanakan pertemuan dengan pihak pengguna jasa. Kita juga membuka stand pameran, menyebar pamflet tentang jenis perizinan dan persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurusnya. Dalam rangka HUT Kota Tangsel tahun 2012 ini kita mengadakan layanan izin gratis (non retribusi) yang dipercepat, yang tadinya imejnya sekian hari menjadi hanya beberapa jam, dengan catatan syaratnya semuanya sudah lengkap.

Salah satu kendala lainnya yang cukup menghambat BP2T dalam melaksanakan layanan perizinan adalah sistem layanan yang belum menganut Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Dengan demikian, masyarakat masih harus mendatangi SKPD terkait

untuk meminta rekomendasi teknis. Hal ini cukup menyulitkan masyarakat sebab lokasi kantor-kantor tersebut cukup jauh dari lokasi kantor BP2T. Misalnya untuk mengurus IMB maka pemohon harus mendapatkan rekomendasi teknis dari Dinas Tata Kota. Kantor ini berada di Jalan Raya Puspitek Taman Tekno yang letaknya cukup jauh dari lokasi kantor BP2T. Padahal jika sistem PTSP sudah diterapkan maka masyarakat cukup datang ke BP2T saja karena disana sudah ada petugas teknis dari Dinas Tata Kota yang akan menangani. Direncanakan pada tahun 2013 mendatang sistem PTSP akan diterapkan oleh BP2T Tangsel.

C.4. Masalah Sumber Daya Manusia (SDM)

Masih ada keluhan terhadap masalah SDM di BP2T. Misalnya keluhan tentang SDM yang kurang cakap maupun adanya oknum pegawai yang menjadi calo perizinan. Mengenai hal ini pihak BP2T mengaku telah melaksanakan berbagai upaya, seperti diutarakan Sekretaris BP2T berikut ini:

“Kami membina SDM yang ada melalui berbagai kursus. Kemudian SOP juga kami perbaharui. Kita juga meminta agar pegawai yang berada di bagian depan dapat melayani dengan ramah tamah, menguasai teknologi”.

D. Inovasi Pelayanan oleh BP2T

Dari penelitian yang telah dilakukan terungkap bahwa ada beberapa langkah terobosan ataupun inovasi yang telah dan akan dilakukan BP2T untuk memperbaiki layanan publik bidang perizinan di Kota Tangerang Selatan, yaitu :

D. 1. Pengadaan mobil pelayanan keliling

Untuk lebih memudahkan layanan bagi masyarakat yang ingin mengajukan atau menyerahkan berkas permohonan perizinan, pada tahun 2012 BP2T menyiapkan 1 mobil layanan keliling yang dioperasikan mulai bulan Desember 2012. Mobil tersebut akan ditempatkan secara bergiliran di tiap kecamatan ataupun tempat keramaian seperti pusat perbelanjaan. Mobil ini hanya melayani pendaftaran dan penerimaan berkas. Sedangkan pengambilan sertifikat izin tetap di kantor BP2T. Pihak BP2T menargetkan tahun 2013 mendatang mobil pelayanan keliling ini akan ditambah 2 unit lagi. Sedangkan target utama pelayanan mobil ini adalah kecamatan-kecamatan yang jauh dari kantor BP2T.

Adanya layanan mobil keliling ini dapat menambah kuantitas berkas perizinan yang masuk dan diproses BP2T. Pada tahun 2011 jumlah berkas permohonan perizinan

yang selesai diproses dan diterbitkan SK-nya untuk Perizinan Bidang Pembangunan dan Lingkungan mencapai 1961 SK seperti terlihat pada gambar di bawah ini:

Tabel 4.6
Jumlah Pemohon Perizinan Bidang Pembangunan dan Lingkungan
Januari-Desember 2011

no	Jenis Izin	Total Pemohon	SK Terbit	Dalam Proses
Perizinan Bidang Pembangunan dan Lingkungan				
1	Izin Mendirikan Bangunan	2415	1882	533
2	Izin pemanfaatan Ruang	1002	672	330
3	Rencana Tapak	1010	707	303
4	Izin Lokasi	18	16	2
5	Izin Gangguan	146	93	53
6	Pengesahan UKL/UPL	63	54	9
7	Izin Layak Huni	3	3	0
Total		3097	1961	1136

Sumber: BP2T Tangsel, 2012

Dari data tersebut dapat dilihat khusus untuk Izin Mendirikan Bangunan dari jumlah permohonan yang masuk yakni 2415, yang telah diterbitkan SK-nya hingga bulan Desember 2011 mencapai 1882 atau sekitar 77,92 % dari total pemohon IMB.

Sedangkan untuk pemohon izin bidang perekonomian dan Kesra pada tahun 2011 mencapai jumlah 4.546 permohonan. Dari jumlah tersebut, permohonan yang selesai diproses dan diterbitkan SK-nya sebanyak 2.537 buah, atau 55,80% dari total permohonan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Jumlah Pemohon Perizinan Bidang Perekonomian dan Kesra
Januari-Desember 2011

no	Jenis Izin	Total Pemohon	SK Terbit	Dalam Proses
Perizinan Bidang Perekonomian dan Kesra				
1	Izin Reklame	1526	418	1100
2	Izin Usaha Perdagangan	2493	-	-
3	Tanda Daftar Perusahaan	2591	-	-
4	Izin Usaha Kepariwisataa	211	178	33
5	Izin Usaha Penyelenggaraan Parkir	11	6	5
6	Izin Usaha Industri	16	9	7
7	Izin Gudang	0	0	0
8	Izin Usaha Waralaba	5	1	4
9	Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi	145	125	20
10	Izin Lembaga Bursa Kerja	17	17	0
11	Izin Usaha Toko Modern dan Pasar Tradisional	3	3	0
12	Izin Operasional Perusahaan Penyediaan Jasa Pekerja	18	17	1
13	Izin Usaha Penyelenggaraan Kursus	31	16	15
Total		4.546	2.537	798

Sumber: BP2T Tangsel, 2012

Jika mengacu kepada konsep mengenai tipe inovasi menurut Baker maka inovasi layanan yang dilakukan BP2T dengan cara pengadaan mobil layanan keliling ini termasuk ke dalam inovasi strategi atau kebijakan.

D.2. Sertifikasi ISO 9001:2008

Hal lain yang dilakukan oleh BP2T untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan melakukan sertifikasi ISO 9001:2008 terhadap 5 jenis perizinan pada tahun 2013 mendatang. Dari total 20 jenis perizinan yang dilayani BP2T, untuk tahap awal akan

dilakukan sertifikasi terhadap 5 jenis perizinan terlebih dahulu termasuk IMB dan Izin HO yang dikenakan retribusi daerah. Hal ini terungkap dari wawancara dengan informan Kabid Data BP2T Ayep Jajat pada wawancara tanggal 22 November 2012:

“Salah satu langkah perbaikan yang kami lakukan adalah memperbaiki berbagai SOP layanan perizinan yang ada. Hal ini dilakukan sebagai persiapan untuk mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 bagi 5 jenis layanan perizinan pada tahun 2013. Dampaknya kita harapkan layanan akan lebih berkualitas sesuai keinginan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan program Cinta Pelayanan Prima pada tahun 2015 mendatang”

Dikaitkan dengan tipe inovasi maka upaya mensertifikasi 5 jenis layanan perizinan di BP2T ini meliputi aspek proses yakni prosedur internal.

D.3. Perbaikan Sistem dan Mekanisme Kerja

Langkah yang ditempuh untuk memperbaiki sistem dan mekanisme kerja ini ke depannya adalah memperbaiki secara kontinyu SOP pelayanan, melakukan perubahan cara pembayaran retribusi IMB dan HO. Semula pemohon membayar retribusi perizinan sesuai SKRD ke BP2T. Ke depannya pembayaran akan dilakukan secara *online* melalui transaksi perbankan. Hal ini dapat mencegah timbulnya biaya-biaya tidak resmi yang selama ini banyak dikeluhkan pemohon. Kemudian BP2T akan mencoba merintis agar antar SKPD yang terkait dengan layanan perizinan dapat terkoneksi secara *online* dalam hal *database*.

Selain bertujuan meningkatkan kualitas layanan masyarakat, maka berbagai terobosan yang dilakukan BP2T juga bertujuan meningkatkan PAD dari sektor retribusi perizinan. Pada tahun 2011 lalu pendapatan daerah dari retribusi perizinan terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Realisasi PAD Tansel dari Retribusi Perizinan
Tahun 2011

Jenis Perizinan	Target	Realisasi	Persentase (%)
Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Rp 12.000.000.000	Rp 14.404.867.342	120.04
Izin Gangguan (HO)	Rp 3.000.000.000	Rp 3.049.585.898	101.65
Total	Rp 15.000.000.000	Rp 17.454.453.240	116.36

Sumber: BP2T Kota Tangerang Selatan, 2012

Dari tabel ini terlihat bahwa realisasi retribusi IMB maupun Izin Gangguan melebihi target yang ditetapkan.

Sementara hingga bulan September pada tahun 2012, realisasi PAD dari sektor retribusi IMB dan Izin Gangguan (HO) terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Target dan Realisasi PAD Tangsel dari Retribusi Perizinan
1 Januari - 28 September 2012

Jenis Perizinan	Target Awal Pendapatan	Target Pendapatan (setelah perubahan)	Realisasi	Setelah perubahan (%)
IMB	18.700.000.000	22.700.000.000	27.527.821.939	121.27
HO	3.000.000.000	5.000.000.000	6.239.003.952	124.78
Total	21.700.000.000	27.700.000.000	33.766.825.891	121.90

Sumber: *BP2T Kota Tangerang Selatan, 2012*

Dari tabel tersebut terlihat bahwa ada peningkatan yang signifikan dalam hal pemasukan daerah dari sektor retribusi perizinan. Dibandingkan dengan tahun 2011 maka terjadi lonjakan yang sangat drastis. Pada tahun 2011 hingga akhir Desember PAD dari retribusi perizinan hanya mencapai Rp 17.454.453.240. Sedangkan pada tahun 2012, hingga tanggal 28 September 2012 (Triwulan ke-3), pendapatan dari kedua jenis perizinan yakni IMB dan HO sudah mencapai Rp 33.766.825.891. Dengan demikian dapat dipastikan bahwa jumlah pendapatan daerah dari kedua retribusi tersebut akan jauh melampaui target yang telah ditetapkan. Apalagi jika langkah-langkah inovasi yang dicanangkan BP2T dapat diimplementasikan dengan baik hingga akhir Desember 2012. Secara teoretis maka perbaikan sistem dan mekanisme kerja di BP2T ini berkaitan dengan upaya inovasi yang mencakup prosedur internal dan perubahan desain pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik bidang perizinan yang dilaksanakan oleh BP2T masih belum memuaskan masyarakat. Masih terjadi kesenjangan antara pelayanan yang ideal dengan pelayanan yang ada saat ini.

Dari tinjauan berbagai dimensi yang telah diuraikan sebelumnya, terungkap bahwa layanan BP2T masih lemah dalam hal ketepatan waktu, transparansi biaya, dan kecakapan petugas. Meskipun sudah memiliki SOP, tetapi layanan BP2T masih dikeluhkan tidak sesuai dengan batas waktu penyelesaian. Kemudian masalah biaya banyak dikeluhkan karena kurangnya kejelasan biaya dan banyak biaya tidak resmi yang timbul sepanjang proses pengurusan perizinan. Hal berikutnya yang menyebabkan pelayanan publik oleh BP2T belum memuaskan adalah masih kurangnya sosialisasi tentang perizinan kepada masyarakat. Misalnya website BP2T yang tidak maksimal fungsinya.

Banyak faktor yang mempengaruhi layanan BP2T. Beberapa faktor tersebut adalah ketiadaan payung hukum yang jelas untuk perizinan tertentu. Misalnya perizinan IUTM yang belum memiliki landasan hukum berupa Perda. Hal ini dapat mengakibatkan terjadinya ketidakpastian hukum terhadap bidang investasi di Tangsel. Kemudian faktor koordinasi antara BP2T dengan SKPD lainnya. Dalam kasus IUTM, pihak Disperindag dan Dinas Tata Kota mengeluhkan masih kurangnya koordinasi dalam penanganan masalah toko modern yang belum memiliki izin lengkap. Faktor lainnya adalah system dan mekanisme kerja yang belum mapan serta masalah SDM yang masih memerlukan perbaikan.

Berbagai kelemahan yang masih dijumpai dalam pelayanan perizinan oleh BP2T sudah berupaya diatasi dengan melakukan berbagai langkah terobosan dan inovasi, seperti pengadaan mobil layanan keliling, sertifikasi ISO untuk 5 layanan perizinan, serta optimalisasi layanan online. Semua upaya tersebut diharapkan tidak hanya memperbaiki kualitas layanan BP2T, tetapi juga menambah PAD Tangsel dari retribusi dua jenis perizinan yakni IMB dan Izin Gangguan.

SARAN

- 1) Perlunya BP2T lebih berkoordinasi dengan SKPD lainnya.
- 2) Peningkatan kualitas layanan online perlu lebih dimaksimalkan. Misalnya pemanfaatan website BP2T agar lebih informative/kaya informasi, dan dapat interaktif, tidak hanya satu arah.
- 3). Transparansi layanan perlu lebih ditingkatkan. Misalnya kejelasan biaya untuk retribusi IMB. Maklumat pelayanan perlu dipasang di loket pelayanan.
- 4) Pengawasan ke dalam perlu diingkatkan untuk mencegah adanya oknum yang tidak menjalankan tugas sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co
- Kotler, Philip,. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, Englewood Cliffs, N.J: Prentice Hall International, Inc.,
- Moenir, H.A.S, (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy,. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Osborne, David & Gaebler,Ted,. (1996). *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L (1988). “*SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press Adivision of Macmillan, Inc.
- Prasojo, Eko, Teguh Kurniawan dan Defny Holidin. (2007). *Reformasi dan Inovasi Birokrasi*. Jakarta: Yappika
- Purwanto, Erwan Agus dan Wahyudi Kumorotomo. (2005). *Birokrasi Publik dalam Sistem Politik Semi Parlemonter*. Yogyakarta: Gava Media
- Siagian, Sondang P. (2000). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Skelcher, Chris,. (1992). *Managing for Service Quality*. London: Longman Group
- Tjptono, Fandy. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Turner, Mark & Hulme, David. (1997). *Governance, Administration and Development*. London: Macmillan Press Ltd.

Dokumen dan Peraturan Perundangan

Buku Profil BP2T Kota Tangerang Selatan Tahun 2012

Perda No 6 Tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan

Lain-Lain

IDEA. (2005) "Innovation in Public Services", available online:
<http://www.idea.gov.uk/idk/aio/1118552>

<http://bp2t.tangerangselatankota.go.id>

(http://www.suaramerdeka.com/harian/0310/06/x_jtg.html, diakses 20 Februari 2012).

<http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/53291/BAB%20I%20Pendahuluan.pdf?sequence=3> diakses pada tanggal 20 Februari 2012).

(<http://www.kabar6.com/tangerang-raya/tangerang-selatan/79-polling-truth-pelayanan-publik-di-tangsel-buruk.html> diakses pada 18 Februari 2012).

(news.com/2011/berita/05/26/layanan-publik-buruk-pemkot-tangsel-diminta-selesaikan-dalam-100-hari.html, diakses pada 18 Februari 2012).

(<http://tangselkita.com/berita-1384-oknum-bp2t-tangsel-bermain-proses-perizinan.html>, diakses 20 April 2012).

<http://www.kabar6.com/tangerang-raya/tangerang-selatan/5684-pengusaha-keluhkan-proses-pengurusan-ijin-di-tangsel.html> tangsel.html, 22 Oktober 2012, diunduh 22 Nov 2012, pukul 09.00 WIB) .

www.tangerangselatankota.go.id, 2012

<http://bp2t.tangerangselatankota.go.id>, diakses Oktober-19 Desember 2012

(<http://serpong.kompas.com/berita/detail/1432/Ratusan.Minimarket.Tak.Berizin.Segera.Ditertibkan>, 5 Maret 2012).

<http://www.rmol.co/read/2012/10/10/81280/Tidak-Kantongi-Izin,-Mini-Market-Bodong-Ditutup>, tanggal 5 Oktober 2012, diunduh 22 Oktober 2012 pukul 12.00 WIB,

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA DINAS/BADAN

PENELITIAN ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN (STUDI KASUS DI PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN)

IDENTITAS INFORMAN

NAMA :

JENIS KELAMIN :

PEKERJAAN :

PENDIDIKAN :

I. PENJELASAN

- 1) Mohon jawaban diberikan sesuai keadaan yang sebenarnya
- 2) Jawaban Bapak/Ibu akan Kami jamin kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian ini, kami ucapkan terima kasih.

II. DAFTAR PERTANYAAN

A. Dimensi Struktur

1. Bagaimana status organisasi ini dalam hal pemberian layanan perizinan?
2. Apa dasar hukum pembentukan organisasi ini dalam hal pemberian layanan perizinan ?
3. Apa saja kewenangan organisasi dalam hal pemberian layanan perizinan ?

B. Dimensi Operasional

1. Apa strategi pengembangan SDM untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan?
2. Bagaimana prosedur operasional standar yang diterapkan dalam memberikan layanan perizinan?
3. Bagaimana mekanisme pembayaran dalam pengurusan perizinan?

C. Dimensi Volume Penerbitan Izin

1. berapa jumlah izin yang diterbitkan dalam satu bulan dibandingkan dengan jumlah pengajuan yang masuk?
2. berapa jumlah izin yang diterbitkan dalam satu tahun jika dibandingkan dengan total pengajuan yang masuk? Tahun 2010, 2011
3. Hingga Juli 2012 sudah berapa perizinan yang dikeluarkan? Jenis perizinan apa saja yang dilaksanakan oleh institusi Anda, berapa jumlahnya?

D. Dimensi Persepsi Pengguna Layanan

1. Bagaimana upaya untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang layanan perizinan yang diberikan?
2. Apakah ada keluhan dari masyarakat terhadap kurangnya informasi yang ada?

3. Apa saja keluhan secara umum yang disampaikan masyarakat terkait layanan perizinan yang diberikan?
4. Apa kendala yang dihadapi pegawai dalam merespons keluhan masyarakat terkait perizinan ini?

E. Dimensi Proses Perizinan

1. Bagaimana masalah biaya yang ditetapkan dalam mengurus perizinan?
2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus satu perizinan?
3. Untuk persyaratan pengurusan perizinan apakah tidak memberatkan masyarakat, misalnya syarat pengurusan perizinan apa ?

PEDOMAN WAWANCARA MASYARAKAT/PENGGUNA JASA

PENELITIAN ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN (STUDI KASUS DI PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN)

IDENTITAS INFORMAN

NAMA :
 JENIS KELAMIN :
 PEKERJAAN :
 PENDIDIKAN :

III. PENJELASAN

- 3) Mohon jawaban diberikan sesuai keadaan yang sebenarnya
 - 4) Jawaban Bapak/Ibu akan Kami jamin kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian
- Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian ini, kami ucapkan terima kasih.

IV. DAFTAR PERTANYAAN

A. Dimensi Keandalan

1. Apakah pelayanan perizinan yang diberikan kepada saudara dirasakan sudah tepat dan benar?
2. Apakah ada transparansi dalam pemberian layanan?
3. Apakah layanan tersebut dapat dipertanggungjawabkan sesuai perundang-undangan yang berlaku?

B. Dimensi Daya tanggap

1. Apakah pemberi layanan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat?
2. Apakah perhatian petugas focus kepada Anda dalam memberikan layanan?

C. Dimensi Jaminan

1. Bagaimana jaminan kejelasan biaya dan waktu pengurusan perizinan untuk permohonan perizinan yang Anda ajukan, misalnya IMB, SIUP, atau perizinan lainnya?

D. Dimensi Empati

1. Apakah ada upaya dari pemberi layanan untuk mengetahui kebutuhan Anda?
2. Apakah ada upaya dari pemberi layanan untuk menggali informasi apa keinginan anda?
3. apakah ada kepedulian dari pemberi layanan terhadap kesulitan anda mengurus perizinan?

E. Dimensi Tangible

1. Apakah fasilitas di tempat layanan perizinan sudah memadai?
2. Jika kurang memadai, apa menurut anda fasilitas yang masih kurang?
3. apakah jumlah personil yang melayani sudah memadai?

Transkrip Wawancara

1) Wawancara dengan Sekretaris BP2T Kota Tangerang Selatan Malikuswari

Peneliti (P) : Bagaimana tentang kewenangan BP2T ini dalam pemberian layanan perizinan?

Informan (I) : Kita melaksanakan sesuai protap yang ada, mengacu kepada peraturan walikota dan SOP

P : Masalah layanan ini kan tidak hanya masalah sistem dan teknologi Pak, tetapi juga diimbangi SDM yang handal. Apa Pak grand design dari BP2T?

I : Kita bertahap membina tenaga SDM yang ada, melalui pelatihan dan kursus. Kemudian pengadaan mobil keliling sehingga masyarakat bisa mengurus perizinan di situ langsung. Kemudian SOP juga kita perbaiki sehingga sekian hari perizinan bisa selesai, dengan catatan semua persyaratan lengkap. Kalau hanya daftar, tetapi persyaratan tidak lengkap, ya maaf-maaf saja. Jadi kita hanya melayani jika persyaratan sudah benar-benar lengkap. Untuk mencari data juga di bagian saya (sekretariat), tidak harus sekian hari. Cukup 5 menit saja, data-data mana perizinan yang sudah selesai siap dicek.

P : Langkah-langkah terobosan meningkatkan layanan apa saja Pak?

I : Jadi, pertama itu kita mempercepat perizinan. Kedua, pelayanan kita betul-betul upayakan prima. Petugas yang di depan kita minta mereka melayani dengan cepat, ramah, menggunakan teknologi yang canggih.

P : Bagaimana pengawasan internal Pak, karena banyak keluhan dari pemohon tentang prosedur yang berbelit-belit, waktu, dan transparans biaya?

I : Itu sebenarnya masyarakat salah kaprah. Jadi kita disini hanya melayani yang betul-betul persyaratannya sudah lengkap. Sementara mereka (masyarakat) maunya persyaratan tidak lengkap tapi harus didaftarkan. Nah itu tidak bisa kami lakukan. Setelah lengkap semuanya baru kita proses sesuai SOP tadi, sekian hari, sekian hari. Jadi bukan kita mengada-ngada, karena persyaratan perizinan sangat berat. Misalnya ada rekomendasi dari dinas terkait lainnya, misalnya

- AMDAL, dan lain-lain. Apalagi Tangsel ini kota yang padat dengan permukiman, jadi kita harus hati-hati.
- P : Bagaimana koordinasi dengan dinas terkait, misalnya dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan karena beberapa perizinan memerlukan rekomendasi dari dinas ini?
- I : Kita melakukan rapat koordinasi setiap satu minggu sekali hari Selasa, terkait dengan masalah pengawasan. Rapat diikuti Dishub, Pol PP, Disperindag, camat-camat.
- P : Kemudian, upaya BP2T untuk mensosialisasikan persyaratan perizinan apa saja Pak?
- I : Kami sangat proaktif melakukan sosialisasi kepada para pengembang, pihak swasta. Contohnya ini Pak.. (sambil memperlihatkan pamflet), termasuk juga selebaran kecil, kalau IMB begini, izin gangguan begini syaratnya..
- P : Apakah secara rutin sosialisasi tersebut dilaksanakan oleh BP2T :
- I : Jadi kita berdasarkan rencana kegiatan, dalam setahun berapa kali. Jadi bukan seminggu sekali atau sebulan sekali agar tidak mengganggu pelayanan disini. Bahkan kita mengadakan stand-stand pameran. Bahkan dalam rangka HUT ini (HUT Kota Tangsel) kita mengadakan layanan izin gratis. Jadi yang selama ini memang layanan tersebut sudah gratis, makin kita percepat. Yang tadi imejnya sekian hari, ini dalam sekian jam selesai. Dengan catatan syaratnya sudah lengkap.
- P : Kemudian begini Pak, katakanlah syaratnya sudah lengkap, jadi harus selesai sekian hari sesuai SOP. Tapi dalam beberapa kasus ada yang syaratnya sudah lengkap, tapi tidak juga selesai sesuai SOP dalam tdkal waktu penyelesaian, ataupun biayanya tidak jelas. Mengapa bisa terjadi, Pak ?
- I : Tidak ada yang seperti itu. Yang namanya biaya itu standar, kok. Ada hitung-hitungannya. Kalau IMB, sekian kali sekian. Lagipula kalau persyaratan tidak lengkap, tidak bisa di-entry ke peralatan kita. Gak masuk dia. No registernya berapa. Jadi omong kosong lah kalau ada yang bilang sekian bulan sekian bulan...Itu terjadi kalau kurang persyaratan administrasinya. Setelah persyaratan diserahkan, kan kita juga melakukan peninjauan ke lapangan. Misalnya untuk menentukan garis sempadan dan sebagainya untuk IMB. Bisa saja administrasinya tidak sesuai dengan fakta di lapangan.
- P : BP2T sudah berupaya melakukan layanan sesuai motto “Tidak mempersulit dan mempermudah layanan perizinan?”
- I : Iya Pak, kalau tidak lengkap tidak bisa mesinnya tidak mau jalan. Disini juga dikontrol Pak, macetnya dimana berkas tersebut. Semua berkas melalui meja saya sebelum SK diteken Kepala. Berkas masuk pendaftaran tanggal berapa, sekarang tanggal berapa. Baru 11 hari. Sesuai SOP 14 hari selesai kan? Jadi kita bisa melihat dimana terlambatnya. Misalnya ini (sambil menunjukkan salah satu berkas), kan harus dilampirkan Amdal, UKL, sebenarnya tidak sulit kok membuatnya. Kan mereka sendiri yang membuatnya.
- P : Kembali ke masalah koordinasi tadi Pak, dari BP2T sendiri apakah ada laporan ke Disperindag atau dinas terkait?

- I : Ada laporan ke Satpol PP, kemudian laporan ke walikota, tembusan ke dinas terkait. Kita juga membuat laporan terkait keuangan (penerimaan retribusi perizinan) ke pemkot. Kita membuat laporan secara global, tidak per item ke tiap dinas. Kalau seperti itu sih kayak tukang bakso.
- P : Dari diperindag mengeluhkan karena mereka tidak menerima tembusan berapa SIUP yang sudah dikeluarkan oleh BP2T selama ini, apalagi saat ini sedang ramai kasus toko modern yang ditengarai banyak tidak berizin. Bagaimana menurut bapak?
- I : kita tidak tahu kalau hingga sejauh itu mereka tidak punya data. Yang jelas fungsi kita sebagai BP2T ya begitu saja, memberikan laporan rutin satu bulan sekali.
- P : Jadi seharusnya mereka punya data ya, Pak, termasuk data jumlah SIUP?
- I : Itu kalau mereka ngecek. IMB sekian, IUP sekian. Kita tidak memberikan laporan detail, kan kita dinas sejajar.
- P : Berarti kalau yang sudah dilaporkan rutin, datanya harusnya ada ya Pak?
- I : iya, seharusnya ada. Kita kan melaporkan secara global, tidak per item. Silakan dinas melihat laporan yang ada. Kalau yang global kan sebenarnya ditujukan untuk Pol PP selaku pengaman perda, kalau yang per item silakan pilah disitu.
- P : Kemudian masalah IUTM, Pak. Payung hukumnya kan belum ada Pak. Pembahasannya sejauh mana Pak dengan DPRD?
- I : sudah hampir selesai, sedang diproses. Sayangnya saya tidak ikut dalam pertemuan-pertemuan tersebut.
- P : Bagaimana Pak dengan masalah pengawasan ke dalam, untuk mencegah adanya oknum-oknum yang “nakal “ sehingga SOP dapat berjalan sebagaimana mestinya?
- I : Perlu saya garis bawahi bahwa saya baru satu bulan disini Pak. Jadi selama periode saya menjabat, saya hampir 1 bulan ini sudah berkomunikasi dengan anak-anak TKS, PNS, berkoordinasi dengan para Kasie dan Kabid, juga dalam setiap apel saya memberikan pengarahan. Saya sampai sekarang ini masih melihat dan mendengar. Hingga saat ini belum ada kejadian penyimpangan. Tapi jika itu terjadi saya akan melakukan tindakan. Yang jelas masalah disiplin ini, yang terlambat hadir saja sudah saya berikan peringatan. Yang lalu-lalu saya tidak tahu ya. Mungkin staf saya sudah bosan lihat saya disini Pak, saya agak rewel. Jam 6.30 saya sudah disini, bagaimana kita menegakkan disiplin kalau saya sendiri tidak memberikan contoh. Kalau ada masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan, ruangan saya selalu terbuka untuk menerima keluhan. Selama ini saya sering mendengar keluhan terlambat-terlambat, tapi begitu saya cek di bagian pelayanan ternyata belum terdaftar. Terlambatnya dimana? Saya juga bingung. Untuk meng-crosscheck juga saya bingung. Berkasnya dikasihkan ke siapa? Saya juga sering memarah yang ditolak. Artinya penyetopan sementara. Mereka membangun tanpa izin (IMB), jadi kita stop dulu. Biar diurus dulu perizinannya.
- P : Untuk masalah SDM bagaimana Pak?

I : 10 orang juga cukup untuk di depan (bagian pelayanan). Yang kurang itu personil untuk kegiatan pengendalian, pengecekan dan pengawasan di luar. Kalau untuk pelayanan, tidak perlu personil terlalu banyak karena sudah didukung peralatan yang canggih

2) Wawancara dengan Ayep Jajat, Msi (Kabid Data BP2T Tangsel)

Peneliti (P) : Bagaimana Pak status organisasi ini dalam pemberian layanan perizinan?

Informan (I) : Kami memberikan layanan, salah satu dasar hukumnya adalah Peraturan Walikota no 47 tahun 2009, dan beberapa dasar hukum lainnya

P : Apa saja Pak terobosan atau inovasi yang dilakukan BP2T untuk meningkatkan mutu layanan ?

I : Tahun 2013 mendatang kami menargetkan untuk mensertifikasi 5 jenis perizinan (ISO 9001:2008). Langkah yang kami lakukan sejak tahun 2012 adalah terus memperbaiki SOP yang ada. Kemudian kami menyediakan mobil pelayanan keliling, untuk tahun 2012 ini sebanyak 1 unit. Sedangkan tahun 2013 akan ditambah 2 unit lagi. Target pelayanan adalah kecamatan-kecamatan yang jauh dari pusat pemerintahan Tangsel. Semua ini adalah bagian dari pencaanangan program Cinta Layanan Prima pada tahun 2015 nanti.

P : bagaimana cara BP2T mengukur kualitas layanan yang telah diberikan selama ini Pak, apa saja keluhan dari masyarakat?

I : Tahun 2012 ini kami telah mengadakan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasilnya IKM untuk layanan BP2T adalah 71% atau termasuk kategori Baik. Hal ini tentu saja mendorong kami untuk lebih meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat.

P : Apa lagi Pak terobosan dalam pelayanan ke depannya?

I : Kami akan membenahi sistem pembayaran retribusi perizinan. Nantinya sistem pembayaran akan melalui Perbankan. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke BP2T untuk membayar retribusi perizinan.

P : Apa kendala dalam pemberian layanan perizinan ini Pak?

I : Kendalanya misalnya koneksi antar SKPD belum ada, kemudian layanan oleh BP2T ini belum bersifat PTSP . Tahun 2013 mendatang rencananya layanan akan bersifat satu pintu sehingga lebih memudahkan masyarakat. Kami sudah pernah melakukan studi banding ke tempat lain terkait persiapan PTSP ini.

3) Wawancara dengan Bima Sakti ST (Staf Bidang Penataan Ruang Dinas Tata Kota Tangsel)

Peneliti : Terkait dengan perizinan IMB, bagaimana kewenangan yang dimiliki oleh Dinas Tata Kota?

Informan : Dalam hal ini Dinas Tata Kota hanya sebatas mengeluarkan rekomendasi terhadap permohonan yang masuk. Izin operasional tetap dikeluarkan oleh BP2T. Untuk bangunan komersial, alurnya adalah pertama-tama pemohon harus memperoleh izin lingkungan dari warga dan camat. Kemudian permohonan diajukan ke Dinas Tata Kota. Nantinya Tata Kota akan memutuskan apakah ditolak atau diperbolehkan dengan melihat Perpres 54 tahun 2008 dan Perda RTRW Tangel, wilayah tersebut masuk kategori B berapa. Jika diperbolehkan maka akan direkomendasikan ke BP2T. Kemudian BP2T akan memutuskannya dengan melibatkan BLH, Dishub, dan lainnya.

P : Bagaimana jika Tata Kota tidak bisa memutuskan boleh atau tidak?

I : Kami akan menyerahkannya kepada BKPRD. Nantinya BKPRD akan bersidang untuk memutuskannya, misalnya permohonan alih fungsi lahan..

P : Bagaimana hasil rekomendasi Dinas Tata Kota selama ini?

I : Untuk perizinan ruko hampir semuanya diperbolehkan, dan perumahan. Untuk pergudangan, selama itu dibangun di Taman Tekno pasti diterima.

P : Mengenai toko modern, berapa banyak permohonan yang masuk?

I : Sepanjang tahun 2012 ini hampir tidak ada, pernah sekali dari Indomaret terkait permohonan alih fungsi lahan.

P : Saat ini banyak toko modern yang diduga melanggar peruntukan lahan atau tidak sesuai RTRW Tangel. Apakah Dinas Tata Kota dilibatkan oleh BP2T dan Disperindag dalam pengecekan ke lapangan?

I : Sejauh ini belum ada koordinasi dengan kami. Kami belum pernah dilibatkan dalam pemeriksaan ke lapangan.

4) Wawancara dengan Pilar Hendrani MM (Kabid Perdagangan Disperindag Tangel)

Peneliti : Bagaimana Pak kewenangan Disperindag dalam layanan perizinan di Tangel?

Informan (I) : Untuk pemberian layanan perizinan di Tangel ini Disperindag khususnya Bidang Perdagangan lebih bersifat memberikan rekomendasi. Izin operasional tetap di BP2T. Misalnya untuk pemberian rekomendasi terhadap IUTM.

P : Bagaimana dengan masalah penataan toko modern di Tangel Pak?

I : Sesuai dengan Perpres no 112 tahun 2007 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern. dan Permendag no 53 tahun 2008 maka pemilik toko modern seharusnya meminta rekomendasi terlebih dahulu kepada Disperindag. Analisis kondisi sosial ekonomi tersebut dapat dilakukan oleh Disperindag maupun lembaga independen. Nanti akan dibuatkan Berita Acara Pemeriksaan Lapangan.” Memang hingga saat ini belum diputuskan apakah IUTM ini akan dikeluarkan oleh Disperindag atau BP2T... Tetapi meskipun setelah nanti Perda menetapkan bahwa izin dikeluarkan

oleh BP2T, maka rekomendasi tetap dikeluarkan oleh Disperindag”

- P : Hasil pendataan yang dilakukan oleh Disperindag bersama instansi terkait lainnya, apakah ada toko modern yang memang tidak berizin lengkap dan melanggar peruntukan sesuai RTRW?
- I : Pendataan belum selesai kami lakukan. Tapi pada prinsipnya kami tetap mengedepankan penyelesaian yang tidak merugikan dunia investasi. Memang dugaan sementara banyak toko modern yang tidak mempunyai izin lengkap, walaupun ada yang punya SIUP dan TDP, itu dibuat pada masa Kabupaten Tangerang. Karena itulah mungkin setelah terjadi pemekaran Tangsel, ada sebagian toko modern yang berada di lokasi bukan peruntukannya sesuai Perda RTRW Tangsel, sebab terjadi perubahan wilayah. Ini nantinya akan kita tertibkan.
- P : Sejauh ini bagaimana data tentang SIUP yang dimiliki Disperindag?
- I : Disperindag tidak punya data, berapa toko modern yang sudah punya SIUP, berapa yang belum. Kami mengharapkan dari BP2T dapat memberikan data kepada kami. Tapi yang jelas, dengan adanya kejadian ini banyak hikmahnya. Ini semua kelalaian kita. Dari pengusaha juga kemudian datang kepada kami meminta arahan. Jika tidak begini, mana mau mereka datang kepada kami. Yang pasti, untuk toko modern yang nantinya sudah mempunyai IUTM maka mereka tidak perlu lagi mengurus SIUP dan TDP.
- P : Apa saja Pak yang nantinya diatur dalam Perda IUTM yang sedang dibahas bersama DPRD?
- I : Perda tersebut nantinya akan mengatur diantaranya jarak antara toko modern dengan toko modern lainnya. Kemudian jarak antara toko modern dengan pasar tradisional yang harus berjarak minimal 500 meter.

5) Wawancara dengan Informan Pengguna Layanan

a) wawancara dengan Pak Yadi, pengusaha empal gentong di Jl Surya Kencana No 12E-F, Pamulang

Peneliti : Terkait dengan dimensi keandalan dan transparansi, apakah pemberian layanan perizinan oleh BP2T sudah sesuai aturan yang ada, Pak?

Informan : Mereka punya aturan yang baku, dan diperlihatkan kepada saya.

P : Terkait masalah ketanggapan dan perhatian, bagaimana mereka menerapkan masalah perizinan ini kepada Bapak?

I : Mereka menerapkan dengan tidak kaku. Mereka mengundang kami untuk bertemu, Intinya meminta 10% kontribusi. Tapi saya menawar dengan alasan saya pengusaha kecil dan baru mulai berusaha. Mereka cukup perhatian dengan memberi kami keleluasan berusaha.

P : Bagaimana Pak dengan masalah kejelasan biaya dan waktu?

I : yang jelas pemkot punya peraturan yang baku, ada daftar untuk kategori usaha, dan waktu yang diperlukan untuk pengurusan.

P : Apakah ada empati dan kepedulian terhadap Bapak sebagai pengusaha?

I : Mereka cukup peduli, terbukti dengan kami diberi peluang untuk berusaha tanpa harus saat itu juga mengurus SIUP. Jadi usaha saya ini belum ber-SIUP. Maklum baru 2 tahun. Sementara kalau tentang IMB, saya kan sewa dengan yang punya tempat, jadi yang punya IMB yang punya tempat ini.

P : Bagaimana Pak, apakah pegawai pemkot yang melayani Bapak cukup memadai?

I : Menurut saya cukuplah untuk mengurus SIUP, terbukti mereka bisa mendatangi kami untuk memonitor usaha kami

P : Jadi kesimpulannya, meskipun tanpa SIUP Bapak tetap diperbolehkan Pemkot untuk membuka usaha ini?

I : memang saya belum punya SIUP. Tapi kami ada iuran lingkungan, untuk sampah dan keamanan. Tapi itu dari lingkungan sini, RT dan RW, besarnya 15 ribu sebulan. Untuk keamanan dari gangguan preman, paling saya memberikan lahan parkir untuk mereka kelola.

2) Wawancara dengan Bapak Dani, pengusaha bengkel motor di BPI Blok F, Pamulang

Peneliti : Dalam mengurus perizinan, bagaimana Pak transparansi yang diperlihatkan oleh petugas dari pemkot?

Informan : Mereka mengikuti prosedur, sangat baku. Contohnya saat saya mengurus IMB.

P : Bagaimana ketanggapan dan perhatian mereka Pak?

I : Pengurusan SIUP dan TDP cepat, sekitar seminggu. Tapi usaha saya ini bentuknya CV, jadi sebenarnya tidak memerlukan SIUP dan TDP. Yang agak lama mengurus IMB-nya karena perlu ngukur-ngukur dulu, cek ricek dulu ke lahannya.

P : Bagaimana masalah jaminan kejelasan biaya dan waktu pengurusan permohonan?

I : semua sudah sesuai aturan, sesuai harganya. Saya lupa waktu itu berapa.

P : Bagaimana dengan masalah kepedulian atau empati mereka terhadap pengguna jasa?

I : Mereka sangat peduli karena kebetulan yang mengurus kenal dengan saya, hahaha....nasabah saya waktu saya di BCA, jadi ngurusnya gak dipersulit

P : Bagaimana dengan ketersediaan fasilitas dan personil, Pak?
 I : wah, kebetulan untuk SIUP dan TDP saya tidak mengurus langsung. Jadi saya gak langsung ke pemkot, gak tahu personil maupun bagaimana situasi kantor pemkot. Melalui teman, ha..ha..haa..dia kan rumahnya di BPI Blok E. Terus disini kendala untuk buka usaha, paling-paling adanya pungutan dari Forum Betawi..apa tuh..Tapi kebetulan saya kenal juga sama polisi-polisi di polsek, jadi gak pada berani deh tuh..

c) Wawancara dengan Bapak Nano, pengusaha showroom mobil di Pamulang

Peneliti : Apakah bapak diberi tahu tentang aturan pelayanan perizinan di BP2T?
 Informan : Ya, ada sih aturannya, dilihatin. Tapi gak tau kenapa untuk urusan saya lama

P : Apakah pemberian layanannya cepat Pak?
 I : Saya mengurus sama orang dalam, berapa kali gak selesai. Tapi sekarang saya mengurus sendiri hampir selesai. Tapi tuh pengusaha donat (Donat Madu, sederet dengan showroom mobil) dia ketemu langsung, gampang ama kepalanya langsung. Dia (kepalanya) gak mau dikasih duit. Ketemu orang bener tuh dia. Kalo anak buah saya datang, kasih aja uang rokok, kata kepalanya tuh, ibu-ibu....

P : Bagaimana dengan kejelasan biaya dan waktu pengurusan Pak?
 I : tidak ada kejelasan waktu, buktinya saya gak selesai-selesai...Saya kan sudah beberapa kali mengurus sama orang Pemda yang datang kesini, tapi gak beres-beres tuh..Pertama kasih 600 ribu, datang kedua saya kasih 1 juta, ketiga kali saya kasih 1,5 juta,, eh gak selesai juga.

d) Wawancara dengan Bpk Erfan, pemilik Intan Sofa di Pamulang

Peneliti : Bagaimana menurut Bapak tentang kejelasan dan transparansi aturan perizinan yang bapak ajukan ?

Informan : Aturannya ada, ada tarifnya, tapi ya minimal uang rokok juga perlu. Sama-sama tahulah.

P : Bagaimana tentang kejelasan biaya dan waktu penyelesaian permohonan?

I : Ada, waktu pengurusan juga ada. Kalau dulu saya sekitar 2 minggu.

P : Apakah ada kepedulian dari BP2T terhadap kendala yang Bapak hadapi?

I : Iya, mereka bisa berempati. Kebetulan SIUP saya belum diperpanjang dan kayaknya ikut kebakar. Terus karena peristiwa kebakaran kemarin, pernah orang Pemda datang, tapi saya bilang “baru abis kebakaran, masa’ sekarang harus cepat mengurus lagi.

6) Wawancara dengan Ketua Komisi II DPRD Tangsel

Peneliti : Bagaimana Bu Komisi II DPRD Tangsel menyikapi fenomena perizinan minimarket/toko modern di Kota Tangsel?

- Informan : Pengajuan Raperda pengaturan pasar modern dan tradisional sudah masuk dan menjadi prioritas kami di tahun 2012. Namun, naskah akademiknya yang belum ada. Kami masih menunggu dari Disperindag. Dalam Raperda tersebut akan diatur jarak antara toko modern dan masalah keamanan karena di Kota Tangsel sering terjadi perampokan toko modern. Kami minta Disperindag segera menyelesaikan naskah akademiknya.
- P : Mengapa masalah perizinan toko modern ini sangat krusial di Tangsel?
- I : Pertama, karena dewan sudah sangat cukup keras untuk meminta dinas terkait dan pemerintah kota menangani kasus maraknya minimarket yang tidak memiliki izin. hampir semua minimarket di Tangsel menarik pajaknya. Namun kemana aliran pajak tersebut, DPRD juga tidak mengetahuinya. Kedua, keberadaan beberapa minimarket sangat merugikan pedagang kecil. Sehingga dewan bersama pemkot Tangsel sangat konsen membahas permasalahan ini. Izin Usaha Toko Modern (IUTM) akan mengatur segala aspek dalam bisnis toko moderen, termasuk jarak antar toko moderen dengan toko moderen serta toko moderen dengan toko tradisional. walikota Tangsel sudah mengeluarkan moratorium terkait perizinan minimarket yang akan di stop sementara waktu. Tidak boleh ada izin baru sampai menunggu landasan hukum disahkan.
- P : Selain itu apa lagi penyebab perizinan toko modern ini perlu ditata ulang ?
- I : Seperti kita ketahui bahwa diduga banyak minimarket yang tidak sesuai peruntukannya berdasarkan RTRW. Tetapi ini masih perlu dikaji ulang karena banyak dari minimarket tersebut perizinannya dikeluarkan pada era Tangsel masih bergabung dalam wilayah Kabupaten Tangerang. Untuk masalah wilayah ini Komisi II tidak terlalu fokus karena bukan kewenangan kami, hal itu lebih terkait dengan masalah pemerintahan yang merupakan wewenang komisi lain.
- P : Setelah nantinya Perda IUTM disahkan, apa harapan DPRD Tangsel?
- I : Kami berharap para pelaku usaha segera mengurus perizinan atau IUTM ini, sehingga mereka sendiri akan mendapatkan kepastian usaha. Kemudian kepada dinas terkait kami meminta agar lebih selektif dalam mengeluarkan izin, khususnya Disperindag karena

